ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report* on P*lans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/16-2002
ISBN 0-660-62161-4

103-02606/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Veterans Affairs Canada | Anciens Combattants Canada

VETERANS AFFAIRS

Portfolio Performance Report

For the period ending March 31, 2002

The Honourable Dr. Rey D. Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Canada

Table of Contents

Executive Summary i

Messages 1
- Minister's Message 1
- Agency Head's Message 3

Portfolio Overview 7
- Our Mission 7
- Our Mandate 7
- Our Roles and Responsibilities 8
- Our Operating Environment 9
- Our Clients 10
- Our Strategic Priorities 11

Performance Accomplishments 15
- Benefits and Services Programs 15
- Pensions Advocacy Program 32
- Canada Remembers Program 34
- Corporate Administration 42
- Veterans Review and Appeal Board Program 47

Government Initiatives and Management Issues 52
- Service Improvement Initiative 53
- Health Care Coordination Initiative 55
- Modernizing Comptrollership 57
- Government On-line 58
- Transfer Payments 59
- Sustainable Development Strategy 59
- Regulatory Initiatives 62

Annexes 64
- Our Financial Performance 65
- Financial Summary Tables 66
- Other Information 75
- Our Organization 75
- Contact List 77
- Legislation Administered and Associated Regulations 79
- Our Major Partners 83
- Recognizing Our People and Their Performance 85
- Websites 89
- Acronyms Used 90

Index 91

Executive Summary

The Veterans Affairs Portfolio (VA) consists of Veterans Affairs Canada (VAC) and the Veterans Review and Appeal Board (VRAB).

VAC's Five-year Strategic Plan, published in June 2001 and updated annually, is structured around two strategic objectives that provide long range direction for the Department: Integrity of our Programs and Service Improvement and Organizational Effectiveness. The Portfolio's activities during 2001-02 supported these strategic objectives and contributed to the realization of relevant themes contained in Canada's Performance 2002, a report to Parliament by the President of the Treasury Board. These relevant themes include "The Health of Canadians," "The Strength and Safety of Canadian Communities," and "Economic Opportunities and Innovation in Canada." For the purposes of this Executive Summary, it is useful to review VAC's 2001-02 performance in the broad context of these three themes and the Department's two strategic objectives.

VAC's Five-year Strategic Plan is structured around two strategic objectives that provide long range direction for the Department: Integrity of our Programs and Service Improvement and Organizational Effectiveness

The Health of Canadians

Canadians attach great importance to their personal health and that of their families and friends. VAC provides eligible Canadian veterans with disability pensions, health treatments, counselling, home care services and long term institutional care.

During the past year, the client groups eligible for the Veterans Independence Program were broadened to include Military Service Pensioners and certain income-qualified civilians, along with expanded

coverage for seriously disabled veterans. In partnership with the Royal Canadian Legion and the Canadian Council on Health Services Accreditation, VAC signed a contract to incorporate VAC's ten outcome standards into their new accreditation process, thereby providing "national standards" for long-term care.

Also, a new contract was awarded to Atlantic Blue Cross Care for the Federal Health Claims Processing System (FHCPS). This system provides health claims processing and certain administrative services in support of VAC's programs and services benefiting eligible war veterans, Canadian Forces (CF) veterans and active members, as well as Royal Canadian Mounted Police (RCMP) pension recipients. The Department has also partnered with veterans' organizations in initiatives such as the Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors Study and the Accessing Health Information Project.

A service challenge for VAC in 2001-02 was that the number of disability pension clients increased by almost 3%. This was partly due to increased awareness of our programs and services as well as the transfer of the management of disability pension claims for members of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) to the Department.

A Research Directorate was created to better identify and pursue research most relevant to the evolving needs of its aging war veterans, its younger Canadian Forces veterans and caregivers of both groups. In addition, the Department began to strengthen its strategic policy capacity with a view to more effectively draw on its program and service expertise as a basis for contributing to national policy discussions, with potential resulting benefits to a broader spectrum of the Canadian population.

The Strength and Safety of Canadian Communities

Communities are composed of individuals with mutual interests, linked by a common history, by social, economic and political ties, and by a sense of shared destiny. War veterans and Canadian Forces veterans constitute distinctive communities in Canada. For war veterans, as they experience the sunset of their lives, a major concern is assuring that their legacy lives on. For Canadian Forces veterans entering civilian life after their unique experiences responding to emergencies and humanitarian crises at home and abroad and maintaining or restoring peace throughout the world, there is a desire that Canadians recognize

their contribution to global security. Veterans Affairs Canada contributes to strengthening these communities through its Canada Remembers Program. These activities include educating Canadian youth, Veterans' Week 2001 -"In the Service of Peace", and various community commemorative activities. The creation of the Minister of Veterans Affairs Commendation, to be awarded to individuals who have performed commendable service to the veteran community and/or represent commendable role models for their fellow veterans, resulted in the first Commendation being awarded to Mr. Paul Métivier, a First World War veteran.

Economic Opportunities and Innovation in Canada
The Portfolio has depended greatly on the professionalism, steadfast dedication and innovative approach in service delivery and leadership of our staff in order to achieve its mission. Among its numerous meritorious accomplishments, two have been officially recognized by external agencies. In June 2001, Ste. Anne's Hospital's Dysphagia Program earned the Award for Leadership in Service Innovation from the Association of Professional Executives of the Public Service of Canada (APEX). The Head of the Public Service Award was presented by the Clerk of the Privy Council to Verna Bruce, the Associate Deputy Minister, in recognition of valuing and supporting people within the Department.

Integrity of our Programs and Service Improvement
The National Client Satisfaction Survey revealed an overall level of client satisfaction of 85%. The Portfolio drew on the information contained in the Survey to guide its strategic direction and undertake service improvement initiatives.

One such initiative, following consultations with the VAC-CF Advisory Council, was a national conference of VAC's Chiefs of Client Services to better educate our staff on the circumstance and needs of our Canadian Forces veterans. Another involved the VAC Gerontological Advisory Council (GAC), which provided expert advice to assist us in meeting the needs of our clients and their families.

Another service initiative was the recognition of the significant war-time role played by Merchant Navy Veterans (MNV's) who received compensation for demobilization benefits which they were not eligible to receive at the end of the Second World War, and the Korean War.

The Department's ability to improve service was also enhanced as a result of a new information technology system, the Client Service Delivery Network (CSDN), and improved business processes. The CSDN supports the migration to on-line service delivery, in addition to face-to-face, telephone and mail channels of service delivery.

In addition, over the next five years, the Ste. Anne's Hospital Renovation Project will bring the Hospital in line with provincial standards for long-term care institutions and provide patients with an environment better adapted to their needs. As well, the Canadian Battlefield Memorial Restoration Project (CBMRP) will see the repair, restoration and rehabilitation of Canada's thirteen First World War memorials in Europe, including the Canadian National Vimy Memorial.

Organizational Effectiveness

Several initiatives in 2001-02 supported VAC's second strategic objective. For example, VAC completed a review of its commemorative program and, as a result, has developed a new program framework for the Canada Remembers Program.

VAC has also entered into the Health Care Coordination Initiative (HCCI), a partnership with other federal departments and agencies, which has resulted in operational savings of more than $14 million per year for the Government of Canada.

Although the Portfolio has met most of its commitments during the past year, much work remains to be done in terms of our ability to track our strategic outcomes and linking performance information to our outcomes.

Veterans Review and Appeal Board

The Veterans Review and Appeal Board developed specialized reference materials and training sessions for Members and staff, implemented a code of conduct for Members and developed new working tools to improve the timeliness, consistency and articulation of their decisions. The Board pursued new methods of service delivery and improved communication with clients and their representatives.

I want to assure Canadians that Veterans Affairs will continue to provide exemplary client-centred service to our veterans, other clients and their family members.

Messages

Minister's Message

Canada's development as an independent country with a unique identity stems in no small measure from the sacrifices and achievements of Canadian veterans and peacekeepers who courageously served in times of war and peace. Veterans Affairs' mission is to repay our nation's debt of gratitude by providing exemplary client-centred service and benefits that respond to the needs of these veterans, our other clients and their families in recognition of their services to Canada; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

I am pleased to present the Veterans Affairs Portfolio Performance Report which outlines our strategic outcomes and achievements for the fiscal year ending March 31, 2002.

During the past year, Veterans Affairs continued to engage our clients and Canadians in initiatives focussed on improving the programs and services we provide. Since my appointment as Minister of Veterans Affairs, several productive meetings have been held with veterans' organizations, the Veterans Affairs Canada-Canadian Forces Advisory Council and with the VAC Gerontology Advisory Council. Their input has assisted us in achieving an overall improvement in the delivery of our health care and disability pension programs, while maintaining our service excellence to war veterans and strengthening our services to Canadian Forces veterans.

The Department's priority achievements designed to help our aging war veterans included broadening the client groups eligible for the Veterans Independence Program, a national home care support program; investing $14 million in improvements to long-term care facilities in Atlantic Canada; and the commitment to modernize Ste. Anne's Hospital so as to better adapt the care units to the needs of its residents. Services to Canadian Forces clients were improved through initiatives which addressed their unique needs including the implementation of the VAC Transition Coordinator Pilot Project, the Assistance Service for former members of the CF and their families who require professional counselling, and the Operational Stress Injury Social Support (OSISS) Pilot Project (VAC and DND), which increases the level of social support available to CF members and CF veterans affected by operational stress injuries (OSI), inside and outside the workplace. In addition, Veterans Affairs' experience in health promotion, home care and palliative care for veterans continued to constitute a valuable source of knowledge pertinent to the emerging health care challenges faced by Canada's aging population.

In conclusion, I want to assure Canadians that Veterans Affairs will continue to provide exemplary client-centred service to our veterans, other clients and their family members. We will work closely with veterans' associations to achieve even greater public awareness and recognition of the sacrifices of those who have so ably served their country. They are a great source of pride and inspiration to us all!

The Honourable Dr. Rey D. Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

The Board is focused on providing fair and more efficient service to war service veterans, Canadian Forces and RCMP members and their families.

Agency Head's Message

It is my pleasure to provide the 2001-02 Performance Report of the Veterans Review and Appeal Board to Parliament.

In Canada there is a long-standing tradition of Parliament creating independent agencies which ensure that fair and credible decisions are rendered on individual cases where persons feel aggrieved by determinations made by government departments. The Veterans Review and Appeal Board is an independent administrative tribunal, separate from the Department of Veterans Affairs, which protects the rights of individuals and ensures that clients receive all the benefits to which they are entitled under the legislation.

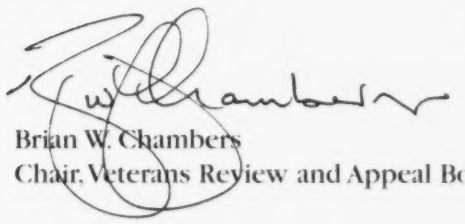
The Board is focused on providing fair and more efficient service to war service veterans, Canadian Forces and RCMP members and their families. The Members are well trained to ensure that clients receive a high standard of service and are treated with respect. Quality decision making is carried out by a professional cadre of Members who are supported by highly skilled, understanding employees, all of whom are aware of the issues and concerns of clients.

At the Board, we are sensitive to the challenges facing war service veterans, former and current Canadian Forces and RCMP clients and their dependents. As such, we strive to meet the demands of clients and aim to provide an optimal result. Board policy evolves depending on the needs of

clients, which is reflected in our leadership over the past decade in conducting research and gathering extensive knowledge on health issues related to our clients. The steady rise in the level of expertise at the Board is demonstrated in our commitment to quality decision making.

The Board is continually assessing and implementing opportunities for improvement. A solid record of client satisfaction demonstrates the Board's commitment to and success in making clients the only priority.

The Veterans Review and Appeal Board carries out its work with fairness, consistency, and professionalism. The 2001-02 Performance Report is illustrative of the Board's successes in its client-centred approach.



Brian W. Chambers
Chair, Veterans Review and Appeal Board

Portfolio Overview

Portfolio Overview

Our Mission

To provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of veterans, our other clients and their families, in recognition of their services to Canada; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

The Veterans Affairs Portfolio consists of:

- Veterans Affairs Canada
- Veterans Review and Appeal Board

Our Mandate

Veterans Affairs Canada provides benefits and services to eligible Canadians who served their country during periods of war and peace, including peacekeeping operations, and honours their sacrifice and achievements in the defence of freedom. Its legislative authorities are contained in the Department of Veterans Affairs Act, 14 other Acts of Parliament and 27 Regulations and Orders-in-Council.

The Veterans Review and Appeal Board is mandated by the Veterans Review and Appeal Board Act to render decisions on reviews and appeals of disability pensions under the Pension Act and other Acts of Parliament and final appeals on War Veterans Allowance cases under the War Veterans Allowance Act. VRAB also adjudicates on duty-related disability pension applications for review and appeal under the authority of the Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act and the Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act.

Veterans Affairs values the contributions of our men and women to the development of Canada as a nation and honours the sacrifices they have made in the defence of freedom and the pursuit of world peace. In expressing Canada's gratitude to them we strive to exemplify the high principles which they have defended.

We strive to deliver our benefits and services with integrity, respect, service excellence, accountability, teamwork and balance.

Our Roles and Responsibilities

In order to achieve our vision, VA fulfills a variety of roles:

Leader/Partner - Since 1944, the overall role of VA, in cooperation with other federal departments, provincial governments and the private sector, has been to lead in the development, coordination and administration of federal policies and programs that provide support for the financial, social, mental and physical well-being of war service veterans, Canadian Forces veterans and still-serving members, current and retired members of the Royal Canadian Mounted Police and qualified civilians.

Service Provider - We provide, in a fair and timely manner, compensation for hardships arising from service-related disabilities and lost economic opportunities; the delivery of innovative health and social programs; professional legal representation; and programs aimed at recognizing and honouring our Portfolio client groups. We also administer Ste. Anne's Hospital, a 560 active-bed hospital in Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec, and oversee the smooth transition of our aging clients into an appropriate institutional environment when necessary.

Compensator - We provide veterans and other eligible clients with disability pensions, prisoner of war compensation, special awards (attendance allowance, clothing allowance, exceptional incapacity allowance), war veterans allowance, survivor benefits and other economic benefits. We also provide funding for the Veterans Independence Program, health care benefits and long-term care as well as grants to the Last Post Fund, Commonwealth War Graves Commission and the United Nations Memorial Cemetery in Korea.

Advocate/Counsellor - Through the Bureau of Pensions Advocates, we provide free legal advice and representation to veterans and other eligible clients who are seeking a review or appeal of a pension or allowance decision before the Veterans Review and Appeal Board. Staff at our Regional, District and satellite offices also provides counselling

services for veterans, their families and others seeking to apply for disability pension, health care, bereavement or other services.

Information Provider - We provide education, special events, programming and other commemorative activities across the country. These activities are aimed at instilling in Canadians an appreciation for the sacrifices made by veterans and others during periods of conflict. They strengthen the nation's cultural identity and ensure that this legacy is not lost for future generations. Departmental staff also provides information on VAC's programs and services through its network of offices, its Internet Web site and its newsletter, *Salute!*

Redress Agent - The Veterans Review and Appeal Board, an independent, quasi-judicial tribunal, provides a redress mechanism for clients requesting reviews and appeals of decisions on disability pensions and final appeals of war veterans allowance decisions.

Our Operating Environment

Involving citizens in the decisions that affect them is an essential component of a strong vibrant nation. Canada believes that to be an effective democracy, its citizens must be consulted and engaged. At Veterans Affairs, we engage not only our veterans and other clients, but all Canadians.

Many factors affect the types of services and resources available for our clients. For instance, the current review of the national health care system and the resulting changes to services delivered by our partners may impact on Veterans Affairs' ability to deliver its programs and services. The overall aging and decline of the Portfolio's war service veteran client base, coupled with the steady increase of Canadian Forces clients and their divergent service delivery needs, continue to pose the most significant influence on the Portfolio. Emerging medical advances may also influence the type of health services available to our clients and increase their life expectancy and quality of life, placing increased demand on our service delivery capacity. In addition, Canada's contribution to the international campaign against terrorism has necessitated a review of the benefits and services offered to Veterans Affairs' clients.

Efficiencies are realized through collaborative efforts with our partners – other federal departments, provincial/territorial governments, veterans' organizations, volunteer organizations and business partners (see Our Major Partners on page 83).

Clients and their caregivers are actively encouraged to participate in the decisions that affect their lives. Our Client-Centred Service Approach and Client Service Delivery Network enable us to provide timely, personalized service targeted at delivering the right service at the right time.

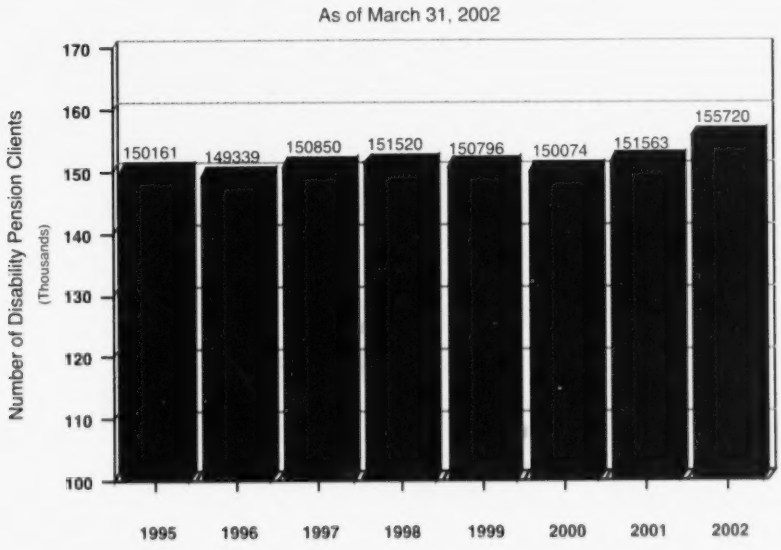
Apart from our clients who receive benefits and services, we also serve a much larger community through our Canada Remembers Program. This redirected remembrance program focuses on the need to ensure that Canadians, particularly youth, understand and honour the sacrifices and achievements of those who served and those who continue to serve Canada in the cause of peace and freedom. Public information and research, engaging communities in remembrance activities, and providing attention and resources to Canada's monuments, memorials and cemeteries are key means for creating this knowledge and understanding.

Our Clients

VAC's family of clients includes war service veterans, Canadian Forces veterans and still-serving members, current and retired members of the Royal Canadian Mounted Police, and qualified civilians.

VAC disability pension client numbers have increased by 4,137 between March 2001 and March 2002, for a total of 155,720 clients – the largest number of disability pension clients in at least 15 years. Well over 10,000 new war service and Canadian Forces clients were awarded pensions last year, double the recent annual average. The 19,789 First Application adjudications done last fiscal year also far exceed the average of 11,548 completed yearly over the previous five years. Figure 1 below illustrates the trend in disability client numbers from 1995 to 2002. This increase is attributable to greater program awareness by both war service and CF veterans.

Figure 1: VAC Disability Pension Clients (1995-2002)



Source: VAC Statistics Directorate

The Canadian Forces veterans and still-serving clients are younger and, as a rule, their claims are more complex. Their medical conditions often are comprehensive and, therefore, require extensive research in some cases.

Our Strategic Priorities

The strategic planning exercise undertaken in 2000 and 2001 allowed us to clarify our mission and vision, reaffirmed our commitment to maintain personalized services to all our clients, and set the direction for the Department over the next five years. The ten priorities identified in the Veterans Affairs Canada Five-Year Strategic Plan support two strategic objectives: Integrity of our Programs and Service Improvement and Organizational Effectiveness. Figure 2 (next page) will illustrate how our strategic objectives and priorities relate to our strategic outcomes and anticipated results and allow us to achieve our vision.

Figure 2: Relationship between Strategic Objectives and Priorities and Strategic Outcomes and Results Achieved

VISION: To provide exemplary service which honours the sacrifice and achievements of our veterans and clients

STRATEGIC OBJECTIVES

Integrity of our Programs and Service Improvement	Organizational Effectiveness

STRATEGIC PRIORITIES

- Services to Canadian Forces veterans
- Remembrance
- Health Care:
  - Our Service Approach
  - Partnerships
  - Research Capacity
  - Health Care Coordination Initiative
- Ste. Anne's Hospital
- Disability pension process
- Information technology/Government On-line
- Strategic policy capacity
- Human resources
- Communications
- Planning and resource allocation

STRATEGIC OUTCOMES

PERFORMANCE RESULTS

Performance Accomplishments

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Performance Accomplishments

Veterans Affairs Portfolio 2001-02 Financial Resources ($ millions)		
	Veterans Affairs Canada	Veterans Review and Appeal Board
Planned Spending (Estimates Part III)	2,097.9	10.6
Total Authorities	*2,252.3*	*10.4*
Actual Spending	**2,236.3**	**10.3**
Actual FTEs (Full-Time equivalents)	**3,403**	**104**

The summary of financial information is intended to show: what the plan was at the beginning of the year (Planned Spending); what additional spending Parliament has approved to reflect changing priorities and unforeseen events (Total Authorities); and, what was actually spent (2001-02 Actuals).
The actual Full-Time Equivalents totals for the year have also been included.

In order to achieve our mission, the Portfolio has depended greatly on the professionalism and steadfast dedication of our staff. Some of the more meritorious accomplishments have been recognized by the Deputy Minister of Veterans Affairs Canada and the Chair of the Veterans Review and Appeal Board. The acknowledgements of their efforts can be seen on page 85 of this report.

Benefits and Services Programs

Veterans Affairs Canada's pensions and allowances and health care programs are designed to provide clients with a full range of benefits and services. General information on the Disability Pension, the War Veterans Allowance (Income-tested Benefits) and the Health Care programs is available on our Web site at www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services.

Issue

Until recently, many VAC programs ran almost independently of each other. This situation was a reflection of how programs came into being and the needs which they served at that particular place in time. Today, many of our clients access several of our economic, disability pension

Performance Accomplishments

Veterans Affairs Portfolio 2001-02 Financial Resources ($ millions)		
	Veterans Affairs Canada	Veterans Review and Appeal Board
Planned Spending (Estimates Part III)	2,097.9	10.6
Total Authorities	*2,252.3*	*10.4*
Actual Spending	**2,236.3**	**10.3**
Actual FTEs (Full-Time equivalents)	**3,403**	**104**

The summary of financial information is intended to show: what the plan was at the beginning of the year (Planned Spending); what additional spending Parliament has approved to reflect changing priorities and unforeseen events (Total Authorities); and, what was actually spent (2001-02 Actuals).
The actual Full-Time Equivalents totals for the year have also been included.

In order to achieve our mission, the Portfolio has depended greatly on the professionalism and steadfast dedication of our staff. Some of the more meritorious accomplishments have been recognized by the Deputy Minister of Veterans Affairs Canada and the Chair of the Veterans Review and Appeal Board. The acknowledgements of their efforts can be seen on page 85 of this report.

Benefits and Services Programs

Veterans Affairs Canada's pensions and allowances and health care programs are designed to provide clients with a full range of benefits and services. General information on the Disability Pension, the War Veterans Allowance (Income-tested Benefits) and the Health Care programs is available on our Web site at www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services.

Issue
Until recently, many VAC programs ran almost independently of each other. This situation was a reflection of how programs came into being and the needs which they served at that particular place in time. Today, many of our clients access several of our economic, disability pension

and health-related programs, simply because their advanced years or personal circumstances dictate a greater need. Therefore, it is more effective for VAC to structure its services around each person's comprehensive needs rather than along program lines. Many client needs can be fulfilled within our existing programs; others by programs or services found outside the Department. We will be challenged to continually adapt our client-centred approach to best meet the changing needs of both traditional war service and Canadian Forces veterans, and their families.

The next table provides an overall review of VAC's Benefits and Services Programs performance achievements against the commitments and expected results, as well as the resources required in 2001-02 to achieve the strategic outcome.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▼ No Progress Achieved

Strategic Outcome	Expected Result	Self-Assessment of Performance Achievement
The benefits and services delivered to our clients contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces veterans and still-serving members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	• Compensation for sacrifice to Canada	◘
	• Improved basic standard of living	▲
	• Client-centred services and programs delivered in a timely, fair and consistent manner	▲
	• Client independence and healthy lifestyle	▲
	• Optimization of health	▲
	• Appropriate care in the most suitable location	▲
	• Improved quality of life	▲
	• Quality "end of life" care	▲

Resources Allocated to Strategic Outcome

FTEs	($millions)
2,664	$2,108.6

Merchant Navy Veterans Compensation
On February 1, 2000, the government announced a one-time compensation package for Canada's Merchant Navy Veterans and surviving spouses. These payments compensated MNVs for demobilization benefits which they were not eligible to receive at wars' end, and lost opportunity because of this. As of March 31, 2002, 14,335 applications had been received. Total funds paid out by March 31, 2002 amounted to 92.4 million for 7,736 successful claims. The Department also received 3,015 requests for review. For additional background information, refer to the VAC Web site at: www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services/mnavy.

Aboriginal Veterans Policy
The National Round Table (NRT) on First Nations Veterans (FNV) Issues, established in February 2000, to examine concerns raised by FNVs relating to the way in which they and their dependents were treated during and after the wars, has been concluded. A report from the NRT was submitted to the Ministers of Veterans Affairs Canada (VAC), Indian and Northern Affairs Canada (INAC) and National Defence in May 2001. Following the release of the Report, First Nations Veterans separately submitted a resolution to Ministers outlining their expectations and concerns. Although the issues outlined in the Report are very complex, the NRT report contributes to the Government of Canada's understanding of the problems faced by FNVs on their return from the wars. Officials from the three departments reviewed the findings in the NRT report and the recommendations from the First Nations members of the National Round Table. The Minister of Veterans Affairs indicated that the federal government will be responding to First Nations Veterans shortly.

Government officials are working with Métis and Non-Status Indian Veterans to determine what happened to these veterans after the wars. VAC has recently completed file reviews on this matter and government officials will be meeting with the National Métis Veterans Association and the National Aboriginal Veterans Association to discuss the results of the file reviews.

Managing RCMP Disability Pensions
Over the past two years, Veterans Affairs Canada (VAC) and Atlantic Blue Cross Care (ABCC) have supported the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) in the delivery of health care benefits to still-serving regular

members. Building on this successful partnership, in January 2001, the A/Commissioner of the RCMP requested that we assume full responsibility for the management of RCMP disability pensions for regular and civilian members, including pension adjudication and payment. The RCMP also requested that VAC lend support to the provision of health care benefits for civilian and retired disability pensioners.

Currently over 3,900 RCMP pensioners have been awarded a disability pension under the Pension Act. From March 2001 to January 2002, VAC completed RCMP pension adjudications for 1,009 first applications and 882 reassessments. This represents a 50% increase in the uptake of RCMP pension claims from the previous year and can be attributed to the approval of Bill C-41, which enabled pensions to be paid to still-serving Canadian Forces and RCMP members. In addition to the provision of adjudication and payment services for RCMP pensioners, members and civilians, VAC will support the RCMP in the delivery of health care benefits and services to eligible RCMP civilians and released regular members.

Authorson Class Action Lawsuit

Under federal legislation, Veterans Affairs Canada may assume administration of the monetary benefits and other personal funds of a veteran client if the veteran is unwilling or unable to manage their finance for their own benefit or that of their dependants. During the period 1916 to 1990, for the most part, no interest was paid on the administered account balance. Litigation was commenced on behalf of a veteran client, Mr. Authorson claiming that the Crown should have paid interest on administered accounts prior to 1990. The claim was certified as a class action lawsuit in December 1999. On October 11, 2000, the Ontario Superior Court rendered a judgment which imposed a liability for damages in the form of interest, in relation to the monies it administered on behalf of veterans prior to 1990. On appeal, the Ontario Court of Appeal unanimously confirmed the lower court decision in a judgment issued March 13, 2002. This decision confirmed that VAC was liable to pay retroactive interest on administered accounts to the members of the class action. Veterans Affairs and Department of Justice lawyers are carefully reviewing the judgment. The Government of Canada had 60 days to decide on whether it would seek leave to appeal to the Supreme Court of Canada on this matter.

Pension Adjudication Streamlining/Reform Project
The objective of the adjudication reform, launched on June 7, 2001, was to change the approaches and processes around the adjudication of disability pension claims so that improvements could be made to both the time lines and quality of decisions by adjudicators. The reform of adjudicative activities also modified the processes around claim preparation so that the time required to prepare a client's application for adjudication, where applicable, could be shortened and expedited.

As part of the reform, Canadian Forces (CF) Pension Adjudication protocols were piloted to ensure that disability pension benefits for which CF members are entitled are in place prior to service release to facilitate their continuity of care and ease their transition into civilian life.

Progress to date:

- Terms of reference and guidelines for the project were developed and are being piloted;
- Pilot sites and participants have been established in Edmonton and Cold Lake CF Bases/Edmonton VAC District Office and Esquimalt CF Base/Victoria District Office and Head Office Charlottetown
- Teleconferences were held monthly to provide an update on progress, identify challenges, recommend changes, etc.

Table of Disabilities and Entitlement Guidelines Project
The project was established to develop and implement new entitlement and assessment guidelines for the disability pension program. The objectives of the project were to improve the consistency, equity, and quality of decisions in awarding and assessing pensioned disabilities; to increase the transparency of the process and decision making; and to enhance accountability.

The revised Table of Disabilities adopts a more holistic approach to rating disabilities, which include an evaluation of both impairment and quality of life. A comprehensive draft of the Table of Disabilities (www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=tabodis) and the Entitlement Guidelines were completed in March 2001. Consultations in the field and with veterans' organizations are ongoing and the Veterans Review and Appeal Board continues to be apprised of this initiative. Due to funding challenges, a decision on implementation of the Table of

Disabilities was deferred until the 2003-04 fiscal year. Training module/plans and national implementation strategies for the Table are under development as well as program costing activities.

The Entitlement Eligibility Guidelines (www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=eguidelines) contain a current medical and scientific description of injuries and diseases for which pension application will be made. The Entitlement Eligibility Guidelines were implemented in 2001-02 and further guidelines will be released in 2002-03.

Fifty-five medical questionnaires were completed to standardize the collection and evaluation of disability assessment information for the disability pension program. In conjunction with the Government On-line Project, VAC completed the on-line medical examination guides for the disability pension program and will pilot electronic transmission of medical information using these questionnaires/guides in 2002-03.

Continuum of Service Project (COSP)
This project concentrated on modernizing the spectrum of benefits and services available to Canadians Forces (CF) veterans and their families.

Consultations were conducted with various stakeholder groups as partners to bring together representatives from several federal and provincial departments to explore potential contributions that would assist in the successful transition for CF members from military to civilian life. Intergovernmental forums were held this fiscal year in Ontario, Alberta, Quebec, Nova Scotia, New Brunswick, and Saskatchewan. Working committees were established in each province to ensure efficient and effective integration of programs and services for CF clients. A feedback forum was also held with VAC staff with experience in the CF and ongoing liaison occurred with the VAC-CF Advisory Council (www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/consul). The Council represented veterans and peacekeeping groups; scholars, researchers and practitioners; and representatives from the CF community, federal government departments and federal agencies.

Quality of Life funding was secured to provide transition services and support to CF veterans, CF training and education for staff, and research and evaluation on CF issues.

Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Project (VAC-CF)
This project provides leadership and acts as a departmental focus for Canadian Forces (CF) issues related to improving services. A staff exchange - in the form of DND and VAC Liaison Officers - has also been established to promote better awareness and understanding of each department's programs and services.

Since March 25, 1999, the VAC-CF Project has managed the coordination of activities in support of the Department's Quality of Life Initiative with progress achievements reported each year in the Annual Report to the Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs (SCONDVA) on Quality of Life in the Canadian Forces. Background information on the Government of Canada and VAC's responses to SCONDVA may be obtained at www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/qualityreport.

Throughout 2001-02, VAC has worked closely with DND and other parties on a host of activities/initiatives aimed at addressing some of the social and economic challenges faced by the Department's CF clients. These include:

- The DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families: VAC created a Deputy Director's position to work in collaboration with the Director (who is appointed by DND). Additional information on the Centre may be obtained at VAC's Web site: www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/cfcentre.

- The VAC Transition Coordinators Pilot Project www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/trans/coorpil placed seven full-time employees at key CF locations in an effort to assist CF members in their transition from military to civilian life. The Coordinators acted as a bridge between the CF Case Manager and the VAC District Office. They also helped those who are still-serving access VAC's benefits and services to which CF members are entitled.

- The Assistance Service for former members of the CF and their families who require professional counselling was accessed by a toll-free telephone line (1-800-268-7708). The "Assistance Service Brochure" may be accessed at VAC's Web site: www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/assiserve.

- The Operational Stress Injury Social Support (OSISS) Pilot Project (VAC and DND) increased the level of social support available to CF members and CF veterans affected by operational stress injuries (OSI), both inside and outside the workplace (www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/reestab).

- The "Post Traumatic Stress Disorder and War-Related Stress" booklet has been very favourably received by clients, clinicians and VAC employees. To date, 40,000 copies have been printed. For additional information on PTSD, refer to VAC's Web site: www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/stress.

Dual Card Project
This project was established to identify still-serving CF clients with a pensioned condition that could negatively impact on their ability to perform military duties. The sharing of disability pension information between VAC and DND protects the health and safety of these clients and those with whom they serve. Additional information on this initiative may be obtained at VAC's web site: www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/infoshare.

Increasing Awareness of Programs
Information about VAC's benefits and services is communicated through VAC, CF and DND. Briefing sessions to Regular Force and Reserve Force personnel were delivered as part of pre- or post-deployment briefings and Second Career Assistance Network (SCAN) seminars.

National Chiefs of Client Services Conference
A National Chiefs' Conference was planned, organized and carried out with all Chiefs of Client Services from districts, regions and Head Office in attendance. The Conference concentrated on improving the managers ability to serve the younger CF client.

VAC Gerontological Advisory Council
This Council was formed by VAC in October 1997, to advise the department on policies, programs, services and trends impacting Canada's aging veteran population. The guidance, expert advice and recommendations generated by the Council have played a major role in the development of new policies and revision of existing policies or services to meet the needs of our clients and their families.

The Council, which meets biannually, is chaired by Dr. Victor Marshall, Ph.D., one of North America's leading social gerontologists. He is joined by 13 members-at-large representing many of Canada's most distinguished experts on aging, seniors' and veterans' issues.

The Council has provided the department with guidance on a number of pressing concerns including: caregiver issues, alternative housing trends for veterans, long-term care, health promotion and education and departmental research. Many of their recommendations have been implemented. The Council has also played a major role in educating departmental staff and the public on caregiving and health promotion issues, through a series of symposiums held across the country. For general information about the Council, refer to the VAC Web site at www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=gac.

Research Initiatives

In response to a gap identified in VAC's capacity to generate, capture and use knowledge critical to the various dimensions of its work, a Research function was established. The role of the new function is to help the Department improve its own care systems and move the management decision-making to a more evidence-based focus. VAC also recognizes that research and analysis are fundamental tools for bringing critical information into policy discussions.

In order to strategically scope the work of the new function, work was initiated in the identification of research areas most relevant to the evolving needs of VAC's main clienteles, the aging war veterans, younger disabled CF veterans and the caregivers of both groups. In addition, the Department began to strengthen its strategic policy capacity with a view to more effectively draw on its program and service expertise as a basis for contributing to national policy discussions, with potential resulting benefits to a broader spectrum of the Canadian population.

Veterans Independence Program

VIP assists clients to remain healthy and independent in their own homes or communities by offering a variety of services to those who meet the eligibility requirements. Positive client outcomes are achieved through this program including:

- quality care provided to clients in long term care facilities;
- significant support to family caregivers to alleviate the physical, emotional and financial burden of caring for an elderly or disabled relative; and
- coordinated palliative care assistance to enable veterans to "die with dignity" in their own homes, surrounded by family and friends.

In August 2001, the client groups eligible for VIP were broadened to include Military Service Pensioners, and certain income-qualified civilians, along with expanded coverage for seriously disabled veterans. The total number of clients accessing the program was approximately 69,363, with associated expenditures of $171 million. Actual expenditures confirmed that the number of elements and expenditure levels per client are increasing, due to an increase in the number of frail, elderly clients with extensive and complex health care needs. In addition, the need for VIP among our elderly client population and the extension of VIP to the aforementioned groups have contributed to an increase in the actual number of VIP clients.

For additional information on program services and eligibility requirements, refer to the VAC Web site: www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services/vip.

Client Service Delivery Network (CSDN)

The CSDN is part of VAC's strategy to prepare for migration to on-line service delivery. Release II of the CSDN was fully implemented on March 19, 2001. As with any new system, staff faced a number of challenges in learning to utilize this new integrated software. At the same time, employees faced the challenge of dealing with additional workload pressures due to an increase in the number of pension applications received. To address these challenges, a comprehensive action plan was put in place to stabilize operations. As a result, by October 2001, the Portfolio was able to declare that operations had returned to normal. The focus then became, and continues to be, that of streamlining and modernizing business processes in order to maximize the efficiencies that can be gained through the use of the CSDN. In turn, this contributes to VAC's ability to provide improved service to clients and supports the principle of excellence in service delivery.

The principal benefits of the CSDN are:

1. maintenance and improvement of client services;
2. long term continuity of service to veterans;
3. security accuracy of client information;
4. operational efficiency; and
5. a work environment that provides meaningful work and promotes employee well-being.

Integrated Services for Seniors and Veterans (ISSV) Project
Seniors are offered programs by municipalities, provincial and federal governments, and non-profit organizations. The ISSV pilot projects streamline services for seniors and veterans provided by VAC and P.E.I, Manitoba and Ontario. A "how-to" manual for organizations delivering services to seniors, titled "A Practical Guide for Intergovernmental Partnerships - An Example from the Integrated Services for Seniors and Veterans Project: PEI", consolidates cross-jurisdictional partnership experiences and lessons learned.

Voluntary Sector Initiative
Veterans Affairs Canada has received approval for the following proposals:

- The study, "Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors," was conducted. A founders' meeting was held in February with representatives from key stakeholders. VAC's partners included the Royal Canadian Legion; the National Council of Veterans Associations; and the Army, Navy and Air Force Veterans in Canada. For additional information, refer to the VAC Web site at www.vacacc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=140.

- "Giving Voice to Seniors' and Veterans' Interests" is in partnership with the Victorian Order of Nurses. A Contribution Agreement was developed for signature in April.

Ste. Anne's Hospital

This hospital, located in the west end of Montreal, at Sainte-Anne-de-Bellevue, is the only psycho-geriatric and long-term care institution still administered by Veterans Affairs Canada (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=steannes), with over 560 veterans and eligible civilians, and approximately 250 veterans accessing the Day Centre.

Recognized as a centre of excellence, Ste. Anne's Hospital offers a wide range of state-of-the-art programs and services designed to maintain the autonomy and dignity of veterans and to improve their quality of life. These include the Falls Prevention Program, the Restraints Reduction Program, the Program for the Awareness of Pain as a Fifth Vital Sign, and the End-of-Life Care Program. The Dysphagia Program earned the Hospital the prestigious Award for Leadership in Service Innovation from the Association of Professional Executives of the Public Service of Canada (APEX), in June 2001.

While continuing to conduct research with the aim of offering leading-edge services to an aging population, Ste. Anne's Hospital looks resolutely to the future. Every three years it takes part in the rigorous accreditation process administered by the Canadian Council on Health Services Accreditation, and internally, it maintains its continuous quality improvement process. In addition, Ste. Anne's Hospital, in cooperation with DND, expanded the range of services in 2001-2002 to provide a collaborative approach to meeting the mental health needs of CF members, CF veterans and their families suffering from operational stress injuries resulting from military service. A multi-disciplinary professional team provides assessment and treatment services, particularly for post-traumatic stress disorder. Other services are currently under preparation.

A $67.7-million modernization project was announced to refurbish the hospital by 2006, with the aim of better adapting the wards to the needs of the patients. The project calls for the refitting of the main building by converting the 560 existing beds, consisting mostly of ward rooms, to private rooms. In addition, a new 130-bed annex will be built, providing the Hospital with a total of

460 private rooms. Another building, the Edith-Temple Pavilion, will be renovated, and a new heating plant will be built. These renovations will bring Ste. Anne's Hospital in line with provincial standards for long-term care institutions and provide patients with an environment better adapted to their needs.

Residential Care Strategy and National Long Term Care Issue

The Residential Care Strategy, as a continuous improvement document and a work in progress, evolves as needs change or as demands arise. This strategy outlines initiatives that collectively ensure that both the current and future long-term care needs of veterans will be appropriately addressed. The following outlines the major focus of activities for 2001-02:

- The Overseas Service Veterans (OSV)-At-Home pilot project, which provides VIP benefits and services to eligible OSV clients who are on a waiting list for a priority access bed, was extended nationally as of November 2001 to all sites with a waiting list.

- As of December 2001, approximately 1,000 additional beds were allocated to eligible clients under the Wait List Management process.

- On January 24, 2002, VAC signed a contract, in partnership with the Royal Canadian Legion and with the Canadian Council on Health Services Accreditation, to incorporate VAC's ten outcome standards into their new accreditation process. This is to provide "national standards" for long-term care. VAC is strongly encouraging non-accredited priority-access-bed (PAB) sites to obtain their accreditation with the CCHSA.

- VAC hosted a National Long-Term Care meeting in Montreal on April 23-25, 2002. In addition, a "Best Practices" meeting was held with VAC's ten largest priority-access-bed (PAB) sites in western Canada. These meetings provided networking opportunities and the sharing of exemplary practices in long-term care.

- The National Dementia Care Initiative was implemented to improve the quality of care and quality of life for veterans with dementia and to provide staff with dementia care training.

For additional information on the Residential Care Strategy and its guiding principles, you may access our Web site at www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services/residentcare.

Falls Prevention Initiative

This VAC initiative, in partnership with Health Canada, has three phases of project funding. The Phase I projects, which are now complete, focussed on the capacity-building aspect of the Initiative. A total of thirteen projects were carried out. As a result of these projects, multi-sectorial partnerships have been created which include the following: health and social services; emergency services; municipal and provincial governments; universities; injury prevention centres; ethno-cultural groups; private sector; gerontological associations and community agencies. Key stakeholders, particularly those from veterans and seniors groups, were engaged in the evaluation and design of projects in order to increase their falls prevention awareness and their capacity to apply best practice findings within their communities. Additional information on this initiative may be obtained at www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=health.

Twenty-six projects totalling approximately $5.0 million have recently been approved in Phases II and III of the Initiative. The projects target strategies such as physical environment, personal health practices, and community awareness and activation. A comprehensive mid-term evaluation of the Initiative is currently underway with a final report expected in the fall of 2002.

Seniors Canada On-line

Veterans Affairs Canada, in partnership with six other federal departments/agencies, as well as with the provinces of Ontario and Prince Edward Island, has led the development and implementation of the Seniors Canada On-line Web site at www.seniors.gc.ca. This Government On-line initiative will be carried out in three phases between 2000 and 2004. The following table (beginning on the next page) illustrates the results achieved against the commitments made in the 2001-02 Report on Plans and Priorities for this project.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
■ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
Provide Canadians with timely, relevant and accessible information for and about Canadian seniors.	• As a 2001 Government in Technology (GTEC) finalist, the team was recognized as a leader in project management and systems management arenas. • The site served as another service channel for veterans, their families, care givers and supporting organizations to access government information more easily. • Since the initial launch of the Web site in January 2001, the number of visitor sessions grew to over 289,000. The number of repeat users continued to increase monthly and, by March 31, 2002, reached 22,000. Links to partners and the Seniors Cluster Advisory Panel Web sites proved an effective technique to raise awareness and increase the number of visits to the Web site. • Promotional material and articles for publication were supplied to further increase awareness and marketing of the Web site.	✪
Lead the development and implementation of a single-window access to information of relevance to Canadian seniors, their families and/or caregivers and organizations providing services to them.	• The Web site was developed as a client-centred service, with input received from the Seniors Cluster Advisory Panel which represents seniors' organizations from across Canada. • Partnership agreements with the federal and provincial departments were crafted to obtain commitments in linking their web content. • Links have been made to content from every province and territory. Negotiations to increase the amount of content on the Seniors Portal are on-going. • Positive partnerships have been developed and maintained with Treasury Board Secretariat's GOL, gateway and cluster managers. The team has led many working groups/committees and actively participated in several pilots (e.g. client outreach and literacy) to ensure that client needs were considered in the development of policy and guidelines. [continued next page]	▲

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
□ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
	• The Canadian Seniors Partnership was formed in November 2001 as a forum for senior-level managers from federal and provincial govern-ments as well as the voluntary sector to work collaboratively to: undertake service integration pilots; join up all Seniors Portals in Canada; develop a common approach to a multi-channel service strategy; and enlarge the membership of this voluntary organization.	
Use the lessons learned from this "pathfinder" initiative to assist in the evolution of on-line support to clients beyond providing information.	• Findings from the Phase I Evaluation Report and Focus Group Testing have validated and confirmed that there is a high level of satisfaction by users of the site regarding: appearance, usefulness, accuracy and amount of information, navigation and download speed. • Features such as e-mail, Contact Us, Feedback, Stay in Touch and on-line surveys have been introduced to measure performance. • A diagnostic tool was designed as a Proof of Concept Model to provide a visitor to the Seniors' Portal, a list of Web links that are more tailored to their particular circumstances. In this instance the tool was developed for the major life event associated with a death and the need to find home care/long term care. • An audio-visual help feature has been developed as a Proof of Concept which has received positive results through focus group testing. The feature is a video of a "guide" who helps novice Internet users become more comfortable when navigating and searching for information.	▲

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
Provide Canadians with timely, relevant and accessible information for and about Canadian seniors.	• As a 2001 Government in Technology (GTEC) finalist, the team was recognized as a leader in project management and systems management arenas. • The site served as another service channel for veterans, their families, care givers and supporting organizations to access government information more easily. • Since the initial launch of the Web site in January 2001, the number of visitor sessions grew to over 289,000. The number of repeat users continued to increase monthly and, by March 31, 2002, reached 22,000. Links to partners and the Seniors Cluster Advisory Panel Web sites proved an effective technique to raise awareness and increase the number of visits to the Web site. • Promotional material and articles for publication were supplied to further increase awareness and marketing of the Web site.	✪
Lead the development and implementation of a single-window access to information of relevance to Canadian seniors, their families and/or caregivers and organizations providing services to them.	• The Web site was developed as a client-centred service, with input received from the Seniors Cluster Advisory Panel which represents seniors' organizations from across Canada. • Partnership agreements with the federal and provincial departments were crafted to obtain commitments in linking their web content. • Links have been made to content from every province and territory. Negotiations to increase the amount of content on the Seniors Portal are on-going. • Positive partnerships have been developed and maintained with Treasury Board Secretariat's GOL, gateway and cluster managers. The team has led many working groups/committees and actively participated in several pilots (e.g. client outreach and literacy) to ensure that client needs were considered in the development of policy and guidelines. [continued next page]	▲

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
□ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
	• The Canadian Seniors Partnership was formed in November 2001 as a forum for senior-level managers from federal and provincial govern-ments as well as the voluntary sector to work collaboratively to: undertake service integration pilots; join up all Seniors Portals in Canada; develop a common approach to a multi-channel service strategy; and enlarge the membership of this voluntary organization.	
Use the lessons learned from this "pathfinder" initiative to assist in the evolution of on-line support to clients beyond providing information.	• Findings from the Phase I Evaluation Report and Focus Group Testing have validated and confirmed that there is a high level of satisfaction by users of the site regarding: appearance, usefulness, accuracy and amount of information, navigation and download speed. • Features such as e-mail, Contact Us, Feedback, Stay in Touch and on-line surveys have been introduced to measure performance. • A diagnostic tool was designed as a Proof of Concept Model to provide a visitor to the Seniors' Portal, a list of Web links that are more tailored to their particular circumstances. In this instance the tool was developed for the major life event associated with a death and the need to find home care/long term care. • An audio-visual help feature has been developed as a Proof of Concept which has received positive results through focus group testing. The feature is a video of a "guide" who helps novice Internet users become more comfortable when navigating and searching for information.	▲

Accessing Health Information Project

This project began as a pilot with the Royal Canadian Legion (RCL) at four sites in 1999. During the past year, 44 Community Access Program (CAP) sites have been established at Legion branches in seven provinces. This initiative provides our clients with computer instruction, access to the Internet and health information to assist them in being better informed about their health.

"Now I know how to access more health information from the Internet so I can talk to my doctor and get more out of my appointments."

Comment from course participant

"I could never have been able to do this had I not taken your course. Thanks for opening up a new world to me!"

E-mail from a course participant

During 2001-2002, selected RCL branches in each of the seven provinces delivered an eight-week computer and health promotion course. A facilitator's manual developed by VAC on how to organize and deliver the course is available electronically on VAC's website (www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=health/legion). Emerging plans include offering the course in other provinces as well as working with new partners to expand the project to a wider client base.

Federal Health Claims Processing System (FHCPS)

This system replaces the Treatment Accounts Processing System (TAPS) cards and provides health claims processing and certain administrative services to Veterans Affairs Canada (VAC) as well as the Canadian Forces (CF) and the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). The contract and the system are administered and managed by VAC, on behalf of all partners. The new contract was awarded on January 7, 2002 to Atlantic Blue Cross Care. The contract includes an eighteen-month implementation. The total value of the contract is $183 million, composed of the following components: $100 million for the initial five-year contract and $83 million for the exercise of two option periods of two years each. The most notable change for VAC clients will be the flexibility that will be afforded to clients to pay for Veterans Independence Program benefits with their health cards.

Pensions Advocacy Program

The Pensions Advocacy Program, delivered by the Bureau of Pensions Advocates, provides legal advice and representation to veterans and

other eligible clients for reviews or appeals of unfavourable or partially favourable entitlement or assessment pension or allowance decisions rendered at the first level of adjudication, or for final appeals of War Veterans Allowance decisions. The Bureau also represents still-serving Canadian Forces members and Royal Canadian Mounted Police clients in their redress of duty-related disability pension application decisions. General information regarding the Bureau's roles and responsibilities may be accessed at VAC's Web site at www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization/bpa1.

The next table provides an overall review of Pension Advocacy Program's performance achievements against its commitments and expected results, as well as the resources required in 2001-02 to achieve the strategic outcome.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

Strategic Outcome	Expected Result	Self-Assessment of Performance Achievement
The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.	• Clients being informed of the process and their rights	◘
	• Professional case preparation and representation	◘
	• Service Improvement	◘

Resources Allocated to Strategic Outcome

FTEs	($millions)
83	$7.4

Clients continue to be informed of the pension advocacy process and of their rights: on an individual basis, by Second Career Assistance Network Seminars, by video and by other means.

The Bureau's claim load, although down from expected levels, remained at about 90% of the hearings performed by the Veterans Review and Appeal Board.

Senior management carried out a random file review to evaluate the quality of case preparation.

The Bureau has redistributed resources from locations of low demand to areas of high demand in order to improve service. This has been accomplished through the closure of two Prairie offices, and the reassignment of existing staff to locations and offices where demands for advocacy have increased. BPA has developed a new workload management system to centrally regulate workload to ensure balance and reduce delays in areas of high volume.

Bureau staff, while recognizing the benefits of the new Client Service Delivery Network (CSDN), encountered challenges in learning, adapting to, and fine tuning the system to meet the needs of clients and staff. Additional service improvement initiatives such as the use of Departmental Reviews to send a claim back to the Department instead of to redress; the seeking of additional evidence for a Departmental decision rather than redress; and the increased use of national toll-free lines are some of the ways that more timely and thoughtful service is being offered to pension clients.

Canada Remembers Program

The Canada Remembers Program acts as a steward and a catalyst. As a steward, the program endeavours to keep alive the achievements and sacrifices made by those who served Canada in times of war and peace. As a catalyst, the program engages communities to remember these achievements and sacrifices, and to reflect on their significance in Canadian life as we know it today.

Issue
During 2001-02, and as a result of a major Commemoration Review, the Canada Remembers program began the transition to delivering its program through three pillars: National and International Memorials, Public Information and Research, and Community Engagement.

The next table provides an overall review of the Canada Remembers Program's performance achievements against its commitments and expected results, as well as the resources required in 2001-02 to achieve the strategic outcome.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
□ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

Strategic Outcome	Expected Result	Self-Assessment of Performance Achievement
A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation	• Increased knowledge and public awareness of remembrance subject matter by Canadians, especially youth	▲
	• Veterans' recognition in life and death	▲
	• Maintenance, preservation and presentation of Canada's commemorative resources	▲

Resources Allocated to Strategic Outcome

FTEs	($ millions)
32	$29.0

Under the pillar **National and International Memorials**, the Canada Remembers Program continued its responsibilities both in Canada and overseas (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials). This component is responsible for preserving and presenting Canada's international battlefield sites and monuments including the Canadian National Vimy Memorial (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy) and the Newfoundland Beaumont-Hamel Memorial (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/BeaumontHamel). This includes memorials under the jurisdiction of Veterans Affairs as well as the Canadian portion of responsibilities of the Commonwealth War Graves Commission (www.cwgc.org), and the United Nations.

During 2001, the Treasury Board Secretariat approved $30 million in new funding, under the Program Integrity Initiative, for the repair, restoration, and rehabilitation of the Department's 13 European First World War Battlefield Memorials in France and Belgium. The **Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (CBMRP)** will be implemented over a period of five years and is expected to be completed by July 2006. The project work

commenced formally in the fall of 2001, with preliminary work towards replacement stone requirements and laboratory studies on stone samples for the Vimy Monument, Battlefield Terrain monitoring at Vimy and Beaumont-Hamel, tree assessment at all sites, and ground-penetrating radar and magnetometer assessments of the subterranean features at Vimy and Beaumont-Hamel.

Pilot work at the Courcelette, Le Quesnel, Gueudecourt and Masnières memorial sites got under way in March 2002 in order to establish best practices and cost efficiencies for the repairs at the remaining smaller memorials (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Memorials/ww1mem). Reports, investigations and site visits have contributed to the preparation of key request for Proposal documents. These include the subterranean features investigation (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials/cbmr/subterr), forest remediation and the overall rehabilitation of the Vimy memorial site (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials/cbmr/vimyrestor and www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials/cbmr/batterr). Additional information on this project may be obtained at VAC's Web site www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Memorials/cbmr.

Also included under the National and International Memorials pillar is responsibility for the newly-constructed Visitor Centre for the Newfoundland Beaumont-Hamel Memorial Park, in France, which was officially unveiled at the 85th Anniversary of the Battle of the Somme on July 1, 2001. A delegation of approximately 90 Newfoundlanders and other Canadians attended the ceremonies to open the Centre at the site where the Newfoundland Regiment first saw action in France during the First World War.

This year, the Canada Remembers Program continued to provide young Canadians with the opportunity to serve as guides at the Canadian National Vimy Memorial and the **Newfoundland Beaumont-Hamel Memorial** (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=youthfeature/studentguide).Guides are hired under the Federal Student Work Experience Program and provide interpretation and tours during one of the fourteen week sessions: January to May; May to August; or August to November. During fiscal year 2001-02, forty-five Canadian students were afforded this excellent opportunity to learn about, and share, Canada's First World War heritage.

"This program has changed my life, and it has given me solid work experience with the federal government, while still allowing me to live the life of a student. I recommend to anyone eligible to try for it."

- Matthew Janes is a university student at Memorial University of Newfoundland. He worked at both Vimy Ridge and Beaumont Hamel.

The National and International Memorials pillar includes the provision of funeral and burial services. The **Last Post Fund Corporation** is a non-profit organization which operates in close association with Veterans Affairs Canada. Canada Remembers continued to support the process for an overall transfer of the administration of the Department's Funeral and Burial program to the Last Post Fund. During 2001-02, 3,003 funeral and burial applications were approved totalling $11 million in grants. For information on the Last Post Fund, refer to the VAC Web site at (www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=bereavement/lpf).

As part of this partnership, Canada Remembers coordinated the delivery and installation of ten new computers in offices of the Last Post Fund Corporation across Canada and these are now directly connected to the Veterans Affairs high-speed Client Service Delivery Network (CSDN).

Additionally, Canada Remembers, through the Canadian Agency of the Commonwealth War Graves Commission (www.cwgc.org), continued to carry out its responsibility for **Grave Maintenance** for approximately 116,000 Canadian war dead located in 74 countries. The Department also pays for the care and maintenance of over 300,000 grave sites for service personnel, veterans and other eligible persons who were buried in about 15,000 cemeteries across Canada. During this year, there were six major cemetery restoration projects which were undertaken for a total cost of $306,207. These included projects at the two Departmental cemeteries: Veterans' Cemetery in Esquimalt, British Columbia ($108,350), and Fort Massey Cemetery in Halifax, Nova Scotia ($108,360), as well as four other cemeteries in Winnipeg, Vancouver, Saint John and Saint John's.

Veterans Affairs provides the first issues of **war service medals and awards** to eligible veterans or their next of kin, free of charge. Replacement medals are also supplied, but at a nominal cost. During 2001-02, a total of 7,800 first medals and replacement medals were issued to 2,161 clients. For general information on the Canadian

Military Medals and Decorations, refer to VAC's Web site at www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections/cmdp/mainmenu.

Under the **Public Information and Research** pillar, the Canada Remembers Program continued the development and distribution of its innovative learning products for Canadian youth. In an effort to ensure the message lives on, this pillar focusses on youth as ambassadors of remembrance. Activities included significant interactive on-line learning opportunities, such as virtual tours of Canada's Vimy Memorial in France, partnerships with established youth/education-oriented organizations, and provision of classroom resources for educators. One such resource that was created and distributed was a learning kit called "The Tomb of the Unknown Soldier." For more information on each of these areas, see the following web sites: (www.vac-acc.gc.ca/youth, www.vac-acc.gc.ca/youth/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy and www.vac-acc.gc.ca/youth/sub.cfm?source=teach_resources).

Other learning opportunities for youth included occasions to learn first hand from veterans. For example, several Nova Scotia high school students learned about the Second World War in a two-day event in which they met with Gunnar Sonsteby, Norway's highest decorated living veteran, and other Canadian and Norwegian veterans.

In another example, approximately 1,600 cadets from CFB Gagetown in Fredericton, New Brunswick, participated in the "Chronicle of an Unknown Soldier." This interactive learning exhibit guided them through highlights of Canada's wartime experiences at home and abroad. This activity was presented in partnership with National Defence and the Canadian War Museum.

As part of its "**Research**" component, the **Canadian Virtual War Memorial** (CVWM) is a registry of information about the graves and memorials of more than 116,000 Canadians who served and died in service to Canada. Visitors can preserve a digital copy of their photographs, newspaper clippings, postcards or letters by using the on-line submission form at www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections/virtualmem. During this year, surviving

family members, dedicated volunteer researchers and custodians of Canadian regimental memorabilia collections submitted over 2,000 images.

A significant step in the ongoing development of this web site was the launch of a premier partnership between Canada Remembers and the city of **Waterloo, Ontario**, to honour their citizens who had died during the First and Second World Wars. The Heritage section of the city's web site at www.city.waterloo.on.ca/sonsofwaterloo hosts a special Roll of Honour page. The names on this page are linked on-line with the matching commemorative records in the CVWM.

Canada Remembers continued its ongoing research into the military service records which are preserved by National Archives Canada. As a result numerous amendments were made to the **Books of Remembrance**. Visitors to the Veterans Affairs web site can view digital copies of the remembrance pages in each of the six Books of Remembrance (see www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections/books). During this year, preliminary studies were completed for the creation of a seventh Book of Remembrance to honour the contribution of over 100 Canadians who have died in the cause of peace and freedom.

Under the **Community Engagement** pillar, the Canada Remembers Program acts as a catalyst to engage communities in the act of remembering through activities at the national and local level. Examples of those activities include: remembrance ceremonies and events, both overseas and in Canada; Veterans' Week activities; learning events; and the national presentation of remembrance messages.

In the fall of 2001, representatives of Canada Remembers assisted in the preparations, and attended the burials, of two Second World War Canadian soldiers in the Netherlands and participated in ceremonies of remembrance in France, Belgium, and the Netherlands. They also represented Canada at a ceremony to mark the **25,000th playing of the Last Post** at the Menin Gate in Ypres, Belgium.

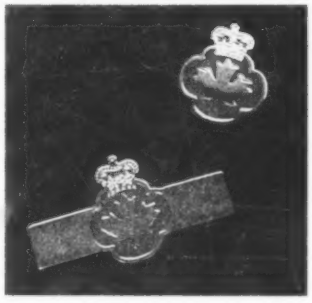
Additionally, Canada Remembers held its annual Remembrance ceremonies to recognize the achievements and sacrifice of Newfoundland and Canadian soldiers in France at the **Newfoundland**

Beaumont-Hamel Memorial in July 2001, and at the **Canadian National Vimy Memorial** in November 2001.

As part of this pillar, Canada Remembers, in conjunction with the Live Learning Network, Apple Learning Interchange and Aliant Telecom, created an interactive broadcast on the significance and importance of Remembrance Day. Students from schools across Canada participated in this "**Virtual Field Trip**" event which originated from the Halifax Citadel National Historic Site. The event featured the world premiere of a song specifically written to commemorate Remembrance Day, by Terry Kelly, a well- known Canadian singer and songwriter.

Veterans' Week continues to be one of the most highlighted times of the year for the recognition of Canadian veterans. The theme for **Veterans' Week 2001** (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=feature/week2001), "In The Service of Peace", paid tribute to all Canadians who have defended this country's traditional values of freedom and democracy. To mark the beginning of Veterans' Week 2001, a special **Ceremony of Remembrance** was held in the Senate (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=147). In addition, numerous activities were coordinated throughout Canada, with national events being held in Ottawa. In total, there were more than fifty events, activities, and ceremonies held throughout Canada to mark this very special and significant week.

There were a number of other accomplishments for the Canada Remembers Program during 2001-02. They include, among others, the authorization of the creation of the **Minister of Veterans Affairs Commendation** by Her Excellency the Right Honourable Adrienne Clarkson, Governor General of Canada (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/press/viewspeech&id=163).



The Commendation will be awarded to individuals who have performed commendable service to the veteran community and /or individuals who represent commendable role models for their fellow veterans.

Mr. Paul Métivier, a First World War veteran, was the first recipient of this award, which was presented to him on April 9, 2002, during a special presentation in Ottawa prior to the Vimy 85th ceremony (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=feature/85vimy/directottawa_apr11).

Graphic Identifier

The Department received approval from the Treasury Board Secretariat for a unique graphic identifier that will be used by Veterans Affairs Canada in delivering the Canada Remembers Program.

Corporate Administration

Corporate Administration provides the support necessary to enable the organization to set direction, manage change and assess performance.

Issue
VAC has been a dynamic department, especially over the last 20 years. We have pioneered and implemented many innovative health care programs for veterans and other clients, improved our processes to award disability pensions and economic assistance, increased eligibility for many services and benefits, expanded the reach of our Canada Remembers Program and also invested in new technology and research to improve service quality. While these activities have produced very positive results, they have also put a great deal of strain on the Department's resources and communications capacity. The strategic planning exercise conducted in 2000 and 2001 revealed that we needed to strengthen our human resources planning and our internal and external communications. We also needed to foster a stronger connection to national priorities.

The table on the next page provides an overall review of Corporate Administration's performance achievements against its commitments and expected results, as well as the resources required in 2001-02 to achieve its objective.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
□ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

Corporate Administration	Expected Result	Self-Assessment of Performance Achievement
Its activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our veterans and other clients	• Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner	▲
	• Portfolio programs, strategic initiatives, activities and projects are assessed and performance reported	▲
	• Effective communications result in client and partner satisfaction	▲

Resources Allocated to Corporate Administration

FTEs	($millions)
624	$91.3

The **Five-Year Strategic Human Resource Plan** has been developed and builds upon the "Framework for Good Human Resources Management", the Human Resource Capacity Check and the Departmental Strategic Plan. This Five-Year Strategic HR Plan sets out the strategic direction for effective HR management throughout the Portfolio as well as the commitment to become a **learning organization**.

VAC strives to be an organization that has a culture of caring, sharing, transparency, adaptiveness and one which clearly values both individual contribution and excellence in teamwork. A complete review of all learning initiatives provided a framework for the consolidation of certain activities and the corporate coordination of learning. Some of the learning activities included: a Leadership Workshop, additional support for career development, and a focus for Workplace Well-being.

VAC contributed suggestions for improvements and refinements to the Universal Classification Standard and developed change management strategies to deal with organizational reaction to the recently-announced **Classification Reform** initiative (www.tbssct.gc.ca/classification/Index.asp).

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

Corporate Administration	Expected Result	Self-Assessment of Performance Achievement
Its activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our veterans and other clients	• Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner	▲
	• Portfolio programs, strategic initiatives, activities and projects are assessed and performance reported	▲
	• Effective communications result in client and partner satisfaction	▲

Resources Allocated to Corporate Administration

FTEs	($millions)
624	$91.3

The **Five-Year Strategic Human Resource Plan** has been developed and builds upon the "Framework for Good Human Resources Management", the Human Resource Capacity Check and the Departmental Strategic Plan. This Five-Year Strategic HR Plan sets out the strategic direction for effective HR management throughout the Portfolio as well as the commitment to become a **learning organization**.

VAC strives to be an organization that has a culture of caring, sharing, transparency, adaptiveness and one which clearly values both individual contribution and excellence in teamwork. A complete review of all learning initiatives provided a framework for the consolidation of certain activities and the corporate coordination of learning. Some of the learning activities included: a Leadership Workshop, additional support for career development, and a focus for Workplace Well-being.

VAC contributed suggestions for improvements and refinements to the Universal Classification Standard and developed change management strategies to deal with organizational reaction to the recently-announced **Classification Reform** initiative (www.tbssct.gc.ca/classification/Index.asp).

The final stage of the Benefits Redesign Project (project closeout) was completed and, following a period of system and business process stabilization, the **Client Service Delivery Network** (CSDN) was integrated into the Department's systems applications portfolio. A new financial system, "**FreeBalance**", which complies with requirements for the government-wide **Financial Information Strategy** (FIS), is operational and is now part of the Department's applications portfolio. FreeBalance has successfully produced the monthly Trial Balances as required by the Office of the Comptroller General, Treasury Board Secretariat.

The Portfolio met the goals for most of the audit and evaluation expected results from the commitments stated in the 2001-02 Report on Plans and Priorities:

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Result	Self-Assessment of Performance Achievement
Repositioning the audit functions as a provider of assurance services and embedding the evaluation function into the full cycle of policies, programs, and initiatives	A new Portfolio Internal Audit and Evaluation Policy was developed. The new policy signals a re-balancing of resources from business advisory services to assurance and evaluation services in line with risk-based internal audit and evaluation plans.	▲
Design an evaluation framework and assess the viability of establishing an ongoing system of high level indicators for use by senior managers in gauging the performance of the Portfolio	Due to resource constraints, this project will not be finalized until the next reporting period.	▲

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Result	Self-Assessment of Performance Achievement
Develop and administer a monitoring regime based on computer-assisted auditing techniques that will work in the background to continuously review electronic processing transactions to detect anomalies, and enhance compliance with policy and legislation	The first phase of Computer-assisted Auditing Tools and Techniques (CAATTs) was completed. Information gleaned from the monthly CAATTs production is forwarded to the responsible section head for appropriate action.	◘
Conduct an evaluation of the Disability Pensions Program to determine the program's effectiveness and to provide input to program design and delivery changes required for the future	The Veterans Affairs Audit and Evaluation Committee approved the conduct of this evaluation in September 2001. The evaluation is expected to be completed by June 2003.	▲
Other studies conducted	Several studies were conducted during the 2001-2002 fiscal year to examine components of the Portfolio's programs and operations. Reviews, audits and evaluations completed included: • Initial Risk Identification and Assessment Regarding the Achievement of VA GOL (Government On-line) Goals for 2001-02 • Feasibility of Extending the Insurance Principle to Peacetime Canadian Forces Members • Dementia Care Initiative Framework	 ◘ ◘ ◘
Joint initiative between VAC and DND - Evaluation of the DND/VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and their Families	This was an interdepartmental formative evaluation completed by VAC and DND. The evaluation looked at the effectiveness of the Centre's program after its first two years of operation. Results of the evaluation indicated that the Centre provided an effective and logical response to the objectives established for it and also to the needs of its designated clientele.	◘

The final stage of the Benefits Redesign Project (project closeout) was completed and, following a period of system and business process stabilization, the **Client Service Delivery Network** (CSDN) was integrated into the Department's systems applications portfolio. A new financial system, "**FreeBalance**", which complies with requirements for the government-wide **Financial Information Strategy** (FIS), is operational and is now part of the Department's applications portfolio. FreeBalance has successfully produced the monthly Trial Balances as required by the Office of the Comptroller General, Treasury Board Secretariat.

The Portfolio met the goals for most of the audit and evaluation expected results from the commitments stated in the 2001-02 Report on Plans and Priorities:

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
□ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Result	Self-Assessment of Performance Achievement
Repositioning the audit functions as a provider of assurance services and embedding the evaluation function into the full cycle of policies, programs, and initiatives	A new Portfolio Internal Audit and Evaluation Policy was developed. The new policy signals a re-balancing of resources from business advisory services to assurance and evaluation services in line with risk-based internal audit and evaluation plans.	▲
Design an evaluation framework and assess the viability of establishing an ongoing system of high level indicators for use by senior managers in gauging the performance of the Portfolio	Due to resource constraints, this project will not be finalized until the next reporting period.	▲

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Result	Self-Assessment of Performance Achievement
Develop and administer a monitoring regime based on computer-assisted auditing techniques that will work in the background to continuously review electronic processing transactions to detect anomalies, and enhance compliance with policy and legislation	The first phase of Computer-assisted Auditing Tools and Techniques (CAATTs) was completed. Information gleaned from the monthly CAATTs production is forwarded to the responsible section head for appropriate action.	◘
Conduct an evaluation of the Disability Pensions Program to determine the program's effectiveness and to provide input to program design and delivery changes required for the future	The Veterans Affairs Audit and Evaluation Committee approved the conduct of this evaluation in September 2001. The evaluation is expected to be completed by June 2003.	▲
Other studies conducted	Several studies were conducted during the 2001-2002 fiscal year to examine components of the Portfolio's programs and operations. Reviews, audits and evaluations completed included: • Initial Risk Identification and Assessment Regarding the Achievement of VA GOL (Government On-line) Goals for 2001-02 • Feasibility of Extending the Insurance Principle to Peacetime Canadian Forces Members • Dementia Care Initiative Framework	◘ ◘ ◘
Joint initiative between VAC and DND - Evaluation of the DND/VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and their Families	This was an interdepartmental formative evaluation completed by VAC and DND. The evaluation looked at the effectiveness of the Centre's program after its first two years of operation. Results of the evaluation indicated that the Centre provided an effective and logical response to the objectives established for it and also to the needs of its designated clientele.	◘

VAC's accomplishments over the past 20 years have generated the need to consult and **communicate** with veterans, other clients, VAC employees, the Canadian public and our partners. As a result, Veterans Affairs has had to address gaps in its ability to meet its communication responsibilities. Key strategies to share program and other important information effectively with clients included:

- active consultation with clients and partners to identify their needs;
- assessment and improvement of services to ensure quality and relevance to our clients and partners;
- ensuring effective internal and external communications networks;
- participating in public environment analysis activities; and
- surveying client and Canadians' satisfaction.

Our communication activities in 2001-02 included the following:

- launching of a new client newsletter, "Salute!" www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=salute/spring2002/about, to provide clients and their families with valuable information about our services, benefits and client needs; and the VAC Today Web site for employees;
- developing an innovative VAC-CF Portal (www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/infocomint) to provide an effective communication tool for Veterans Affairs Canada and Department of National Defence consultations;
- conducting a comprehensive Corporate Communications Review and establishing a VAC corporate framework within which communications are strategic and centrally coordinated with decentralized execution; and
- publishing client brochures and Departmental Reports including "The Minister of Veterans Affairs Commendation", "You Can Prevent Falls", "Veterans Affairs In Service to the Canadian Forces", "The Canadian Virtual War Memorial", "Post Traumatic Stress Disorder" and the "Commemoration Review Report".

Individual and institutional clients and partners continue to express support for Veterans Affairs Canada's programs and services and indicate an enhanced understanding of our programs and services. Eighty-five percent of clients surveyed during the national client satisfaction survey indicated that they were satisfied with our services and indicated that we have many strengths in our organization - courtesy of staff; respect and dignity of our clients; clarity of verbal and written communication and the methods of contact; protection of privacy and confidentiality; hours of service; location and access of buildings; and the helpfulness and willingness of staff to go the extra mile.

Veterans Review and Appeal Board Program

The Veterans Review and Appeal Board Program is delivered by the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), a quasi-judicial agency which is independent of Veterans Affairs Canada. This program provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal of disability pensions and final appeals of War Veterans Allowance decisions that may be made to the Board.

Information on the objectives, mandate and organization of VRAB are available at the Web site www.vrab-tacra.gc.ca.

The table below provides an overall review of VRAB's performance achievements against its commitments and expected results, as well as the resources required in 2001-02 to achieve the strategic outcome.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▼ No Progress Achieved

Strategic Outcome	Expected Result	Self-Assessment of Performance Achievement
Fairness in the disability pension and War Veterans Allowance Programs	• Independent review and appeal process	◘
	• Consistent and timely adjudication of claims	▲
	• Clients informed of their rights	◘

Resources Allocated to Strategic Outcome

FTEs	($millions)
104	$10.3

The following provides detailed performance information for each of the expected results outlined above.

VRAB provides an independent review and appeal process for applicants and adjudicates on review hearings, appeal hearings and reconsiderations for disability pensions as well as a final level of appeal process for War Veterans Allowance claims. The Board operates at arm's length from the Minister and the Department. The Chairperson reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs, thus ensuring independence in the review and appeal process. The Board is comprised of 28 Members who are Governor-in-Council appointees and 84 staff. The organizational layout of VRAB is shown on page 76, Figure 4. Claims are adjudicated by two Members at the review level and by three Members at the appeal level. However, our legislation also provides for independence in the process as there is a bar against the same Member adjudicating on a claim at both the review and appeal levels. Reconsideration claims are heard by Members who took part in the previous adjudication.

The Board is committed to holding review hearings in over 40 cities across Canada to allow applicants an opportunity to appear and provide testimony. In 2001-2002, VRAB held review hearings in an average of four different cities per week and completed 4,056 claims. It adjudicated 1,316 appeal level claims, 223 reconsiderations and 185 War Veterans Allowance claims following hearings held in Charlottetown. These figures fall below expectations and represent a decrease from last year and may be partially due to the implementation of new client management software.

With increased favourable results at the First Decision level, the Board has observed that the claims before it are increasing in complexity with respect to specific medical conditions, interrelationships and pension considerations. These circumstances prompted the Professional Development and Advisory Services and Legal Services units to respond by developing specialized reference materials and training sessions for Members and staff. The annual Members' Conference focussed on current and emerging medical and legal issues in disability compensation. It also provided for discussion and feedback between Members and professionals in areas such as medical conditions, i.e. soft tissue healing, administrative law and medical issues of the Canadian Forces. As a result of these sessions, Members and staff are better

equipped to ensure an independent and comprehensive adjudication of clients' appeals.

The Board also developed and implemented a code of conduct for Members and is considering the need for a code of conduct for representatives.

Decisions are reached by panels of independent decision-makers based on the evidence submitted in each individual case and compliance with relevant legislation, policies and regulations. To ensure the consistent treatment of similar cases across the country, while respecting the independence of Members, the Board monitors the fairness and quality of decisions. To improve consistency and the articulation of reasons, new working tools were developed to assist in the analysis and evaluation of the facts and evidence.

The Board's service standard of 30 days from hearing to decision date was not achieved in the majority of cases during the year due to the implementation of the Client Service Delivery Network (CSDN). This system had a critical impact on the Board's ability to schedule hearings and produce decisions on a timely basis, thereby preventing it from meeting its service standard during most of the fiscal year. However, marked improvement was shown throughout the year, particularly in each of the last three months of this review period, and efforts will be continued to ensure this trend continues. By virtue of being the last step in the disability pension program, the CSDN had significant impacts and caused unanticipated delays in the Board's work. During the implementation period, staff responded to the challenges presented by working with representatives and developing interim processes to allow, to the greatest extent possible, for the flow of work and client service. Where the system could not accommodate a client, steps were taken to manually process and prioritize claims to ensure that clients were well served.

VRAB supported Members and staff through professional development, orientation training and manuals to strengthen their ability to produce fully articulated decisions and improve service to all clients. Streamlining procedures and implementing new processes throughout the adjudication process has increased efficiency and contributed to shortening the time from hearing to decision.

VRAB promoted exchanges of information and worked cooperatively with the Bureau of Pensions Advocates (BPA), the Royal Canadian Legion (RCL), The War Amps and other representatives to ensure the best interests of the clients were served. Issues such as new evidence and best practices for hearings were discussed during meetings with the RCL. Outstanding and emerging operational topics were dealt with during regular teleconference meetings between the Board and BPA managers. The use of video conference technology enabled Advocates from District Offices across Canada to represent their clients at appeal hearings and allowed more timely scheduling. In this fiscal year, 554 of 1,316 appeal claims promulgated were heard via videoconference.

VRAB implemented service improvement initiatives as a direct result of the Client Satisfaction Survey conducted in 2000-2001 including updating recording equipment and reference materials for hearing rooms. Further issues relating to the security, visibility and accessibility of hearing locations were also addressed.

VRAB pursued every opportunity to embrace new methods of service delivery and communication with clients. The Web site http://www.vrab-tacra.gc.ca provides viewers throughout the world with information on the Board and appeal rights as well as links to related government departments and client representatives. E-mail inquiries are increasing as more people become aware of the Web site.

The toll-free telephone inquiries line 1-800-450-8006 provides access to clients across Canada and remains the primary source of contact. Trained and compassionate staff reach and surpass the standard response time of 24 hours and answer an average of 60 calls per month in both official languages. Increasingly, calls are from Regular Force members, and the workload rose significantly to 100-150 calls per month in June, July and August when CSDN caused delays in finalizing decisions. Written communications receive a response within five days.

In 2001-2002 the Board devoted its efforts to improving the quality, consistency and timeliness of its decisions in view of an increasing caseload and the challenges of implementing the new computer client management software.

Government Initiatives and Management Issues

Government Initiatives and Management Issues

Service Improvement Initiative

As part of the Departmental Service Improvement Initiative, a National Client Satisfaction Survey was conducted in June 2001. A representative sample of 1,204 World War and Canadian Forces Veterans and other clients from various geographic locations participated. Using the Common Measurements Tool, the survey determined the level of client satisfaction and identified the service priorities, from the clients' perspective, vis-à-vis Access to Service, Communications, and Services Offered by Staff.

Global Survey Findings:
The survey results revealed an overall level of client satisfaction of 85%. The highest satisfaction ratings were afforded the following service elements: Service provided in the official language of choice (97%); courtesy of staff (96%); respect and dignity given to clients (95%); clarity of verbal communication (95%); protection of privacy and confidentiality of information (94%); hours of service (93%); ease of access to buildings (92%); clarity of written communication (92%); office locations (91%); methods of client contact (90%); and helpfulness & willingness of staff to go the extra mile (90%).

The lowest satisfaction ratings of services include: Time to wait for a written decision (70%); ease in finding information about programs and services (78%); time to wait on the phone (79%); parking (79%); staff knowledge concerning injuries/suffering incurred as a result of service (83%); and information on how to apply for or access a benefit/service (82%).

Service Improvement Initiatives
Based on the survey results, Departmental Management Teams developed Action Plans, within their respective program areas, to address the Primary and Secondary Opportunities for Service Improvement. This information forms the basis for the development of the Departmental Service Improvement Plan.

Portfolio Service Standards
In January 2002, a comprehensive review of the existing Service Standards commenced as it was generally acknowledged that the

standards were outdated and needed to be revised. The review also concluded that there was a need to establish more reliable performance indicators and measures to more accurately assess the Service Standards.

Internal consultations with the program specialists were completed by the end of the fiscal period 2001/2002, and a Client Opinion Poll Questionnaire was designed to be administered by telephone. As the client consultations will not be completed until June 2002, the revised Service Standards are not yet available and, as such, will not be included or reported on in the subject document.

Veterans Review and Appeal Board - Standards for Reviews and Appeals

Due to the implementation of CSDN and its significant impact on the Board's ability to process claims, the service standard figures reported are for the last six months of the fiscal year.

Summary:
When you apply for a review or appeal to the Veterans Review and Appeal Board, you will be sent a decision within one month from the date of the hearing.

Accomplishments:
Between October 1, 2001, and March 31, 2002, the Board finalized 2,402 review decisions and 70% were issued within 40 days of the hearing. Of the 813 appeal decisions completed, 90% were issued within 40 days of the hearing date.

Summary:
If you present your review or appeal to the Board by written submission, we will ensure that your case is processed and a decision is issued to you within one month.

Accomplishments:
Only four written submissions were received at the review level between October 1, 2001, and March 31, 2002. There were 155 appeal level claims which proceeded by written submission and the decisions were issued in an average of 35 days of the hearing date.

Health Care Coordination Initiative

The Health Care Coordination Initiative, established in 1994, is a partnership of ten departments and agencies with common interests formed to minimize inefficiency and duplication in the delivery of their health care programs, while maintaining or improving the quality of the services provided.

In early 2002, the HCCI partnership developed a submission to the Commission on the Future of Health Care in Canada (Romanow Commission) which provided the Commission with an overview of the Federal Government's responsibilities for the delivery of over $2.4 billion per year of health care services to 950,000 federal clients.

Also in early 2002, an agreement was reached that will see HCCI represent the federal health delivery departments at some federal/provincial/territorial (FPT) committees on health care issues, such as pharmacy, continuing care and reciprocal billing. During 2001-02, the HCCI Secretariat represented the partner departments on an interdepartmental working group developing federal policies on Genetic Privacy and Information.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
Negotiation of joint agreements for services in the dental, pharmacy and vision care program areas	Vision care agreements in six provinces and two pharmacy agreements in Saskatchewan have resulted in savings of $2.5 million per year.	◘
Establishment of Standing Offers for oxygen products and services	A Standing Offer Agreement for oxygen therapy in British Columbia is yielding savings of over $1.7 million per year in that province alone.	✪
Implementation of a special equipment recycling program	A program to recycle medical devices serving both Veterans Affairs and Health Canada is in place in Ontario and British Columbia. When fully implemented across Canada, this program will result in annual savings of over $5 million.	▲
Exploration of alternate service delivery approaches to meet the dental needs of some federal clients	An agreement between VAC and Health Canada was reached in 2001-02 on a strategy for the establishment of fair and reasonable fees for payment of dental services. Discussions will be held in the coming months to expand this to other departments.	◘
Exploration of the development of a hearing loss prevention program and an oxygen use information program	Initial discussions were held with interested departments.	▲
The cooperative efforts of the ten HCCI partner departments are expected to produce savings of $9 million per year well into the future.	The HCCI has completed an agreement for the purchase of hearing aids which is producing savings of $2.2 million per year. Together the above-mentioned initiatives and others will produce savings of over $14 million per year for partner departments.	✪

Modernizing Comptrollership

The Portfolio completed the following initiatives to modernize management practices, thus fulfilling the commitments made in the 2001-02 Report on Plans and Priorities.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
Development of a Strategic Plan	The Strategic Plan was published in June 2001. It provides a guide for management and staff to meet the challenges of the future. The Plan was reviewed in September and will be updated yearly.	◘
Adoption of a Human Resources Management Planning Framework	The Five-Year Strategic Human Resource Plan has been developed to set out the strategic direction for effective HR management throughout the Portfolio.	◘
Revitalization of the Business Planning Process	Some progress was made in realigning resources by linking the business planning process to the VAC Five-Year Strategic Plan, better integration and coordination of the Information Management/Information Technology planning and governance processes. Stewardship and planning in the areas of sound resource management and accountability of results were also required.	▲
Implementation of the Financial Information Strategy	The implementation of the FIS policy, training and capturing of the departmental assets (land, buildings and equipment) is an ongoing initiative.	▲
Develop and pilot awareness sessions for managers on Modern Comptrollership	A Modern Management Practices Awareness Session was developed to provide a forum where participants could receive information and share ideas on modern management practices (its philosophy and realities), and demonstrate how these concepts could be integrated into day-to-day activities. Starting with a pilot in the Quebec Region, 370 participants attended 28 Modern Management Practices Awareness Sessions which were conducted across Canada.	▲

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
Negotiation of joint agreements for services in the dental, pharmacy and vision care program areas	Vision care agreements in six provinces and two pharmacy agreements in Saskatchewan have resulted in savings of $2.5 million per year.	◘
Establishment of Standing Offers for oxygen products and services	A Standing Offer Agreement for oxygen therapy in British Columbia is yielding savings of over $1.7 million per year in that province alone.	✪
Implementation of a special equipment recycling program	A program to recycle medical devices serving both Veterans Affairs and Health Canada is in place in Ontario and British Columbia. When fully implemented across Canada, this program will result in annual savings of over $5 million.	▲
Exploration of alternate service delivery approaches to meet the dental needs of some federal clients	An agreement between VAC and Health Canada was reached in 2001-02 on a strategy for the establishment of fair and reasonable fees for payment of dental services. Discussions will be held in the coming months to expand this to other departments.	◘
Exploration of the development of a hearing loss prevention program and an oxygen use information program	Initial discussions were held with interested departments.	▲
The cooperative efforts of the ten HCCI partner departments are expected to produce savings of $9 million per year well into the future.	The HCCI has completed an agreement for the purchase of hearing aids which is producing savings of $2.2 million per year. Together the above-mentioned initiatives and others will produce savings of over $14 million per year for partner departments.	✪

Modernizing Comptrollership

The Portfolio completed the following initiatives to modernize management practices, thus fulfilling the commitments made in the 2001-02 Report on Plans and Priorities.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
Development of a Strategic Plan	The Strategic Plan was published in June 2001. It provides a guide for management and staff to meet the challenges of the future. The Plan was reviewed in September and will be updated yearly.	◘
Adoption of a Human Resources Management Planning Framework	The Five-Year Strategic Human Resource Plan has been developed to set out the strategic direction for effective HR management throughout the Portfolio.	◘
Revitalization of the Business Planning Process	Some progress was made in realigning resources by linking the business planning process to the VAC Five-Year Strategic Plan, better integration and coordination of the Information Management/Information Technology planning and governance processes. Stewardship and planning in the areas of sound resource management and accountability of results were also required.	▲
Implementation of the Financial Information Strategy	The implementation of the FIS policy, training and capturing of the departmental assets (land, buildings and equipment) is an ongoing initiative.	▲
Develop and pilot awareness sessions for managers on Modern Comptrollership	A Modern Management Practices Awareness Session was developed to provide a forum where participants could receive information and share ideas on modern management practices (its philosophy and realities), and demonstrate how these concepts could be integrated into day-to-day activities. Starting with a pilot in the Quebec Region, 370 participants attended 28 Modern Management Practices Awareness Sessions which were conducted across Canada.	▲

Government On-Line

Veterans Affairs is one of the 28 key portfolios required to participate in the Government On-line (GOL) initiative which aims to provide better access to government information and services electronically. During the period, Veterans Affairs has developed a plan to deliver three GOL Key Services: Pensions and Allowances and Health Care, Commemoration, and Seniors Cluster. VA coordinated this plan with the rest of government and published it on the VAC Web site at www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
VA Benefits and Health Services On-line (B&HSOL) (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep/benheapro)	Provision of: • the current Table of Disabilities and revised Eligibility Entitlement Guidelines on VAC's web site; and • electronic assessments, covering the medical, occupational therapist and nursing assessments ready for contract professionals to begin submitting as the GOL Secure Channel begins operation this year. Under TBS recommendations for GOL funds allocation, VAC has been approved to develop a multi-year shared funding submission to TB Ministers for B&HSOL.	◘
Canadian Virtual War Memorial (CVWM) (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections/virtualmem)	The CVWM is an operational, very personal on-line commemorative service. Presently, there are 4,823 items of historic personal data and archival material on the site.	◘
School "Web Casts"	This virtual tour of the Vimy Memorial on the 85th anniversary of the Battle was provided for 25,000 students and 13 schools across Canada and had 200,000 hits in April 2002.	◘
Seniors Cluster Key Service (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep/senkey)	Veterans Affairs leads an interdepartmental team which manages the Seniors Canada On-line (SCOL) Portal (www.seniors.gc.ca). SCOL has achieved a leadership position among the GOL Cluster Portals and has completed deliverables under budget for this fiscal year. The number of partners within the SCOL Portal is steadily increasing.	◘

Transfer Payments

Veterans Affairs Program Benefits and Services - Grands and Contributions ($ millions)					
			2001 - 2002		
	Actual 1999-00	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	***Total Authorities***	**Actual**
Grants					
Disability Pensions	1,182.4	1,244.7	1,285.7	*1,335.0*	**1,333.3**
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	37.9	34.1	31.5	*31.5*	**31.4**
Last Post Fund	13.6	11.4	16.3	*13.8*	**12.1**
Commonwealth War Graves Commission	6.9	6.6	*7.6*	*7.6*	**6.7**
Contributions					
Contributions to veterans, under the VIP, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs.	156.4	162.7	172.1	*176.0*	**171.2**

Only those Grants and Contributions in excess of $5 million have been reported. All Grants and Contributions to VA are legislated.

Sustainable Development Strategy

In 2001-2002, the Portfolio continued its efforts to implement the commitments outlined in our second Sustainable Development Strategy (SDS) document tabled in Parliament in February 2001. The Veterans Affairs SDS can be viewed at: www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. In developing these commitments, the Portfolio focussed its attention on four principle themes:

Sustaining Our Government Operations
The primary focus of this theme is the fostering and implementation of partnerships to achieve efficient and sustainable service delivery.

Sustaining Knowledge and Information
Emphasis under this theme is on the integration of sustainable development considerations into our policy and program decision-making processes.

Government On-Line

Veterans Affairs is one of the 28 key portfolios required to participate in the Government On-line (GOL) initiative which aims to provide better access to government information and services electronically. During the period, Veterans Affairs has developed a plan to deliver three GOL Key Services: Pensions and Allowances and Health Care, Commemoration, and Seniors Cluster. VA coordinated this plan with the rest of government and published it on the VAC Web site at www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep.

Legend: ✪ Exceeded Expectation ▲ Progress Achieved
◘ Met Expectation ▼ No Progress Achieved

RPP Commitments	Results	Self-Assessment of Performance Achievement
VA Benefits and Health Services On-line (B&HSOL) (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep/benheapro)	Provision of: • the current Table of Disabilities and revised Eligibility Entitlement Guidelines on VAC's web site; and • electronic assessments, covering the medical, occupational therapist and nursing assessments ready for contract professionals to begin submitting as the GOL Secure Channel begins operation this year. Under TBS recommendations for GOL funds allocation, VAC has been approved to develop a multi-year shared funding submission to TB Ministers for B&HSOL.	◘
Canadian Virtual War Memorial (CVWM) (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections/virtualmem)	The CVWM is an operational, very personal on-line commemorative service. Presently, there are 4,823 items of historic personal data and archival material on the site.	◘
School "Web Casts"	This virtual tour of the Vimy Memorial on the 85th anniversary of the Battle was provided for 25,000 students and 13 schools across Canada and had 200,000 hits in April 2002.	◘
Seniors Cluster Key Service (www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep/senkey)	Veterans Affairs leads an interdepartmental team which manages the Seniors Canada On-line (SCOL) Portal (www.seniors.gc.ca). SCOL has achieved a leadership position among the GOL Cluster Portals and has completed deliverables under budget for this fiscal year. The number of partners within the SCOL Portal is steadily increasing.	◘

Transfer Payments

Veterans Affairs Program
Benefits and Services - Grands and Contributions ($ millions)

			2001 - 2002		
	Actual 1999-00	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	***Total Authorities***	**Actual**
Grants					
Disability Pensions	1,182.4	1,244.7	1,285.7	*1,335.0*	**1,333.3**
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	37.9	34.1	31.5	*31.5*	**31.4**
Last Post Fund	13.6	11.4	16.3	*13.8*	**12.1**
Commonwealth War Graves Commission	6.9	6.6	7.6	*7.6*	**6.7**
Contributions					
Contributions to veterans, under the VIP, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs.	156.4	162.7	172.1	*176.0*	**171.2**

Only those Grants and Contributions in excess of $5 million have been reported. All Grants and Contributions to VA are legislated.

Sustainable Development Strategy

In 2001-2002, the Portfolio continued its efforts to implement the commitments outlined in our second Sustainable Development Strategy (SDS) document tabled in Parliament in February 2001. The Veterans Affairs SDS can be viewed at: www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. In developing these commitments, the Portfolio focussed its attention on four principle themes:

Sustaining Our Government Operations
The primary focus of this theme is the fostering and implementation of partnerships to achieve efficient and sustainable service delivery.

Sustaining Knowledge and Information
Emphasis under this theme is on the integration of sustainable development considerations into our policy and program decision-making processes.

Sustaining the Health of Our Clients
Efforts within this theme are being directed at health promotion initiatives targeted at our clients, as well as partnering with the Department of National Defence to assist Canadian Forces veterans with transition to civilian life.

Sustaining the Health of Our Staff
Without the efforts of our staff we could never maintain the Portfolio's reputation for service excel' .ce. Under this theme, our activities focus on balancing work and family life and providing a safe, productive work place.

Each of these themes was derived from, or inspired by, the Leaders' Forum on Sustainable Development, held in Ottawa April 4, 2000, and the Government of Canada's eight horizontal sustainable development themes agreed to as a framework for all 2001-2004 Sustainable Development Strategies.

Performance
During this past year we have had mixed results in achieving the targets and milestones outlined in our SDS document. Our efforts to mitigate the impact of our business operations on the environment for the most part have been successful. However, our efforts to integrate the socio-economic and cultural aspects of sustainable development into our policy and program decision-making processes are proving to be more of a challenge. The reason for this appears to be that our staff historically have associated sustainable development uniquely with concrete "greening" initiatives in contrast to the more abstract challenge of predicting and measuring the sustainability of policy and program delivery approaches. As a result, our targets and milestones that are focussed on issues such as waste reduction, recycling, and paper reduction are being embraced readily while efforts are continuing to heighten awareness among Portfolio decision makers in regard to the application of sustainable development principles when developing, implementing and evaluating policy and program delivery approaches. Therefore, in general, it can be said that in the implementation of its second SDS, the Portfolio has achieved some success to date, but still faces significant challenges.

In an effort to address these challenges during the past year, VA has developed a measurement and accountability framework which is designed to facilitate the successful completion of our sustainable development commitments. Twice a year managers are required to report their success in achieving their respective milestones. The information received is inputted into an annual report card which is considered by senior management during strategic planning. This report card can be viewed at: www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. In addition, responsibility for co-ordinating the implementation of the SDS has been assigned to the same senior management who chairs the Policy Sub-committee of the Departmental Executive Board. This is expected to result in better integration of sustainability considerations into policy development processes.

As part of its sustainable development education efforts, the Portfolio continues to actively celebrate **Earth Day** and **Environment Week**. The events undertaken are intended to raise staff awareness of environmental issues.

Earth Day is celebrated each year on April 22. During the day, in VAC's Charlottetown Head Office, there was a demonstration of a hybrid car powered by a combination of gas and electric energy. There were also displays on recycling, biodegradable food containers and recycled plastics as well as water testing by the provincial government. In VAC's regional and district offices, posters and literature on a variety of environmental issues were made available.

Environment Week is celebrated each year in June. This year the Portfolio held a variety of activities in offices across the country. In Charlottetown, 18 local area students were invited to display their environmental science projects. Other displays included Oil Tank Replacement Regulations and electricity generation from wind power. In Vancouver, a series of videos from the National Film Board were available for viewing at lunch each day; while in Montreal, there were displays on garbage management, Geo-thermo systems and fluorescent recuperation.

Both of these events were well attended by staff and feedback received indicated that they found the information presented very interesting and informative.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Regulatory Initiatives

This report on regulatory initiatives describes the results achieved against the commitments made by Veterans Affairs on page 36 of the 2001-2002 Report on Plans and Priorities.

Initiative and Planned Results	Results Achieved
Veterans Affairs' priorities for 2001-2002 featured the development and submission for final approval of a series of amendments to the Veterans Health Care Regulations to provide for: • veteran's health programs to wartime overseas-service civilian groups; • comprehensive health care for seriously disabled veterans; • stable eligibility rules for veterans who experience fluctuations in their income level; • community-based long term care for Canada-service veterans and Canadian Forces veterans; • extension of the Veterans Independence Program to Canadian Forces veterans; • equal benefits and obligations under the law for all common-law partners; and • a complete continuum of services for war veterans.	Planned amendments to the *Veterans Health Care Regulations* were approved by the Governor in Council and came into force during the year, implementing the Department's 2001-2002 health care priorities. These amendments, registered as SOR/2001-326, came into force on August 28, 2001, to change health care benefits and services, as described under "Planned Results". Notably, the amendments built upon the government's commitment to Canadian Forces veterans, further to Bill C-41 (S.C. 2000, c. 34), by extending this group a legal right to access the Veterans Independence Program (home and community-based care for pensionable conditions). The amendments also included the implementation of a complete continuum of service; i.e., care for any health condition, specifically intended for seriously disabled war veterans. In addition, on April 26, 2001, another group of amendments took effect, under registration number SOR/2001-157. It was comprised mostly of administrative measures, such as clarified rules for reimbursement of past health care expenses and updates authorities for the prescription of pharmaceuticals.

Regulatory Initiatives

This report on regulatory initiatives describes the results achieved against the commitments made by Veterans Affairs on page 36 of the 2001-2002 Report on Plans and Priorities.

Initiative and Planned Results	Results Achieved
Veterans Affairs' priorities for 2001-2002 featured the development and submission for final approval of a series of amendments to the Veterans Health Care Regulations to provide for: • veteran's health programs to wartime overseas-service civilian groups; • comprehensive health care for seriously disabled veterans; • stable eligibility rules for veterans who experience fluctuations in their income level; • community-based long term care for Canada-service veterans and Canadian Forces veterans; • extension of the Veterans Independence Program to Canadian Forces veterans; • equal benefits and obligations under the law for all common-law partners; and • a complete continuum of services for war veterans.	Planned amendments to the *Veterans Health Care Regulations* were approved by the Governor in Council and came into force during the year, implementing the Department's 2001-2002 health care priorities. These amendments, registered as SOR/2001-326, came into force on August 28, 2001, to change health care benefits and services, as described under "Planned Results". Notably, the amendments built upon the government's commitment to Canadian Forces veterans, further to Bill C-41 (S.C. 2000, c. 34), by extending this group a legal right to access the Veterans Independence Program (home and community-based care for pensionable conditions). The amendments also included the implementation of a complete continuum of service; i.e., care for any health condition, specifically intended for seriously disabled war veterans. In addition, on April 26, 2001, another group of amendments took effect, under registration number SOR/2001-157. It was comprised mostly of administrative measures, such as clarified rules for reimbursement of past health care expenses and updates authorities for the prescription of pharmaceuticals.

Annexes

Our Financial Performance

Financial Performance Overview

Veterans Affairs Canada
Total spending authority for the Veterans Affairs Program in 2001-02 was $2,252.3 million, or $154.5 million higher than the planned spending reported in the 2001-02 Report on Plans and Priorities. The increased authority was obtained through Supplementary Estimates and access to the Treasury Board Votes 10 and 15 for centrally-funded programs and is comprised mainly of the following items:

- additional net funding of $49.3 million for Disability Pension payments;
- additional funding of $34.5 million for one-time payments to Merchant Navy Veterans;
- an operating budget increase of $28.7 million for information technology and information management;
- additional funding of $11.8 million as compensation for signed collective bargaining agreements;
- an operating budget carry forward from 2000-2001 of $7.5 million;
- an operating budget increase of $6.8 million for the Canadian Battlefield Memorial Restoration Project, the Ste. Anne's Hospital Renovation Project, and projects approved under the Government On-line strategy;
- an operating budget increase of $6.2 million for costs associated with the Authorson litigation case; and
- other spending authority increases totalling $9.7 million, including adjustments to statutory authorities.

Actual expenditures for 2001-02 in the Veterans Affairs Program were $16.0 million less than the total authorized funding, for a lapse of 0.7 per cent of the total authorized. Of this amount, $11.7 million consisted of lapses spread across various Grants and Contributions. The remaining $4.3 million lapse related to various projects under the Department's operating budget.

Veterans Review and Appeal Board
Total spending authority for the Veterans Review and Appeal Board in 2001-02 was $10.4 million, or $0.2 million lower than the planned

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

spending reported in the 2001-02 Report on Plans and Priorities. The reduced authority resulted from the transfer of $1.0 million in funding authority to the Veterans Affairs Program, partially offset by funding obtained through Supplementary Estimates for the carry forward from 2000-01 and funding to compensate for signed collective bargaining agreements

Financial Summary Tables

	Initiative and Planned Results	Page
1	Summary of Voted Appropriations	67
2	Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	68
3	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	69
4a	Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Actual Expenditures for 2001-2002	70
4b	Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Planned Expenditures for 2001-2002	71
5	Revenue	72
6	Statutory Payments	72
7	Transfer Payments	72
8	Resource Requirements by Organization and Business Line	73
9	Capital Projects	74
10	Loans, Investments and Advances	74
11	Contingent Liabilities	74

Table 1 Summary of Voted Appropriations for 2001-02

Financial Requirements by Authority ($ millions)

Vote		Planned Spending	*Total Authorities*	Actual
	Veterans Affairs Program			
1	Operating Expenditures	550.3	*652.4*	**648.1**
5	Grants and Contributions	1,518.0	*1,568.8*	**1,557.1**
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	-	-	-
(S)	Re-Establishment Credits under Section 8 and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans Land Act	-	-	-
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	-	-	-
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	0.2	*0.4*	**0.4**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	-	*0.2*	**0.2**
(S)	Refunds of amonts credited to revenues in previous years	-	-	-
(S)	Contributions to employee benefit plans	29.2	*30.5*	**30.5**
	Total Program	**2,097.8**	***2,252.3***	**2,236.3**
	Veterans Review and Appeal Board Program			
10	Program expenditures	9.0	*8.7*	**8.6**
(S)	Contributions to employee benefit plans	1.6	*1.7*	**1.7**
	Total Program	**10.6**	***10.4***	**10.3**
	Total Portfolio	**2,108.4**	**2,262.7**	**2,246.5**

Note: 1. Operating includes minor capital and other health purchased services.
2. Total Authorities are main estimates plus supplementary estimates plus other authorities.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

spending reported in the 2001-02 Report on Plans and Priorities. The reduced authority resulted from the transfer of $1.0 million in funding authority to the Veterans Affairs Program, partially offset by funding obtained through Supplementary Estimates for the carry forward from 2000-01 and funding to compensate for signed collective bargaining agreements

Financial Summary Tables

	Initiative and Planned Results	Page
1	Summary of Voted Appropriations	67
2	Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	68
3	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	69
4a	Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Actual Expenditures for 2001-2002	70
4b	Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Planned Expenditures for 2001-2002	71
5	Revenue	72
6	Statutory Payments	72
7	Transfer Payments	72
8	Resource Requirements by Organization and Business Line	73
9	Capital Projects	74
10	Loans, Investments and Advances	74
11	Contingent Liabilities	74

Table 1 Summary of Voted Appropriations for 2001-02

Financial Requirements by Authority ($ millions)

Vote		Planned Spending	*Total Authorities*	Actual
	Veterans Affairs Program			
1	Operating Expenditures	550.3	*652.4*	**648.1**
5	Grants and Contributions	1,518.0	*1,568.8*	**1,557.1**
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	-	-	-
(S)	Re-Establishment Credits under Section 8 and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans Land Act	-	-	-
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	-	-	-
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	0.2	*0.4*	**0.4**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	-	*0.2*	**0.2**
(S)	Refunds of amonts credited to revenues in previous years	-	-	-
(S)	Contributions to employee benefit plans	29.2	*30.5*	**30.5**
	Total Program	**2,097.8**	***2,252.3***	**2,236.3**
	Veterans Review and Appeal Board Program			
10	Program expenditures	9.0	*8.7*	**8.6**
(S)	Contributions to employee benefit plans	1.6	*1.7*	**1.7**
	Total Program	**10.6**	***10.4***	**10.3**
	Total Portfolio	**2,108.4**	**2,262.7**	**2,246.5**

Note: 1. Operating includes minor capital and other health purchased services.
2. Total Authorities are main estimates plus supplementary estimates plus other authorities.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Financial Requirements by Authority ($ millions)

Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues*	Total Net Expenditures
Benefits and Services	2,734	540.8	1.7	1,518.2	2,060.7	–	2,060.7
(Total authorities)	*2,824*	*585.1*	*4.7*	*1,569.2*	*2,159.0*	–	*2,159.0*
(Actuals)	**2,779**	**583.6**	**3.8**	**1,557.5**	**2,144.9**	**–**	**2,144.9**
Corporate Administration	462	35.6	1.5	–	37.1	–	37.1
(Total authorities)	*468*	*91.8*	*1.5*	–	*93.3*	–	*93.3*
(Actuals)	**624**	**90.3**	**1.0**	**–**	**91.3**	**–**	**91.3**
Veterans Review and Appeal Board	135	10.6	–	–	10.6	–	10.6
(Total authorities)	*115*	*10.4*	–	–	*10.4*	–	*10.4*
(Actuals)	**104**	**10.3**	**–**	**–**	**10.3**	**–**	**10.3**
Total Portfolio	3,331	587.0	3.2	1,518.2	2,108.4	–	2,108.4
(Total authorities)	*3,407*	*687.3*	*6.2*	*1,569.2*	*2,262.7*	–	*2,262.7*
(Actuals)	**3,507**	**684.2**	**4.8**	**1,557.5**	**2,246.5**	**–**	**2,246.5**
Other Revenues and Expenditures							
Non-respendable revenues**							29.7
(Total authorities)							*35.9*
(Actuals)							**35.9**
Cost of services provided by other departments							24.9
(Total authorities)							*28.5*
(Actuals)							**28.5**
Net Cost of Program							2,103.6
(Total authorities)							*2,255.3*
(Actuals)							**2,239.1**

* These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote"
** These revenues were formerly called "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Note:
1. Operating includes minor capital, other health purchase services, and the following statutory items: Contributions to employee benefit plans, Minister of Veterans Affairs - Salary and motorcar allowance, Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets, and Refunds of amounts credited to revenues in previous years.
2. Grants and Contributions include both Voted and Statutory Items.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.
4. Actual and Total Authorities for Corporate Administration include the amounts for Information Technology/Information Management and Merchant Navy Payments.

Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Portfolio Planned versus Actual Spending by Business Line ($ millions)

			2001 - 2002		
Business Lines	**Actual 1999-00**	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	***Total Authorities***	**Actual**
Benefits and Services	1,950.1	2,014.9	2,060.7	*2,159.0*	**2,144.9**
Corporate Administration	117.1	83.7	37.1*	*93.3*	**91.3**
Veterans Review and Appeal Board	9.4	10.0	10.6	*10.4*	**10.3**
Total Portfolio	**2,076.6**	**2,108.6**	**2,108.4**	***2,262.7***	**2,246.5**

* Actual and Total Authorities for Corporate Administration in 2000-01 include amounts for Information Technology/Information Management and Merchant Navy Payments.

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Financial Requirements by Authority ($ millions)

Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues*	Total Net Expenditures
Benefits and Services	2,734	540.8	1.7	1,518.2	2,060.7	–	2,060.7
(Total authorities)	*2,824*	*585.1*	*4.7*	*1,569.2*	*2,159.0*	–	*2,159.0*
(Actuals)	**2,779**	**583.6**	**3.8**	**1,557.5**	**2,144.9**	**–**	**2,144.9**
Corporate Administration	462	35.6	1.5	–	37.1	–	37.1
(Total authorities)	*468*	*91.8*	*1.5*	–	*93.3*	–	*93.3*
(Actuals)	**624**	**90.3**	**1.0**	**–**	**91.3**	**–**	**91.3**
Veterans Review and Appeal Board	135	10.6	–	–	10.6	–	10.6
(Total authorities)	*115*	*10.4*	–	–	*10.4*	–	*10.4*
(Actuals)	**104**	**10.3**	**–**	**–**	**10.3**	**–**	**10.3**
Total Portfolio	3,331	587.0	3.2	1,518.2	2,108.4	–	2,108.4
(Total authorities)	*3,407*	*687.3*	*6.2*	*1,569.2*	*2,262.7*	–	*2,262.7*
(Actuals)	**3,507**	**684.2**	**4.8**	**1,557.5**	**2,246.5**	**–**	**2,246.5**
Other Revenues and Expenditures							
Non-respendable revenues**							29.7
(Total authorities)							*35.9*
(Actuals)							**35.9**
Cost of services provided by other departments							24.9
(Total authorities)							*28.5*
(Actuals)							**28.5**
Net Cost of Program							2,103.6
(Total authorities)							*2,255.3*
(Actuals)							**2,239.1**

* These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote"
** These revenues were formerly called "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Note: 1. Operating includes minor capital, other health purchase services, and the following statutory items: Contributions to employee benefit plans, Minister of Veterans Affairs - Salary and motorcar allowance, Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets, and Refunds of amounts credited to revenues in previous years.
2. Grants and Contributions include both Voted and Statutory Items.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.
4. Actual and Total Authorities for Corporate Administration include the amounts for Information Technology/Information Management and Merchant Navy Payments.

Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Portfolio Planned versus Actual Spending by Business Line ($ millions)

			2001 - 2002		
Business Lines	**Actual 1999-00**	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	***Total Authorities***	**Actual**
Benefits and Services	1,950.1	2,014.9	2,060.7	*2,159.0*	**2,144.9**
Corporate Administration	117.1	83.7	37.1*	*93.3*	**91.3**
Veterans Review and Appeal Board	9.4	10.0	10.6	*10.4*	**10.3**
Total Portfolio	**2,076.6**	**2,108.6**	**2,108.4**	***2,262.7***	**2,246.5**

* Actual and Total Authorities for Corporate Administration in 2000-01 include amounts for Information Technology/Information Management and Merchant Navy Payments.

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 4a Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Actual Expenditures for 2001-2002

	Strategic Outcomes					
Business Lines	The benefits and services delivered to our clients contribute to the independence, quality of life, and standard of living in recognition of their sacrifice to the nation.	The rights of clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	Fairness in the disability pension and War Veterans Allowance Programs.	Total ($ million)
Benefits and Services	2,106.8	7.4	30.7			**2,144.9**
Corporate Administration	23.4*			67.9		**91.3**
Veterans Review and Appeal Board					10.3	**10.3**
Total	**2,130.2**	**7.4**	**30.7**	**67.9**	**10.3**	**2,246.5**

* Represents actual amount spent on one-time payments to Merchant Navy Veterans during this period ending March 31, 2002.

Table 4b Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Planned Expenditures for 2001-2002

	Strategic Outcomes					
Business Lines	The benefits and services delivered to our clients contribute to the independence, quality of life, and standard of living in recognition of their sacrifice to the nation.	The rights of clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	Fairness in the disability pension and War Veterans Allowance Programs.	Total ($ million)
Benefits and Services	2,018.9	7.3	34.5			**2,060.7**
Corporate Administration				37.1		**37.1**
Veterans Review and Appeal Board					10.6	**10.6**
Total	**2,018.9**	**7.3**	**34.5**	**37.1**	**10.6**	**2,108.4**

Table 4a Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Actual Expenditures for 2001-2002

	Strategic Outcomes					
Business Lines	The benefits and services delivered to our clients contribute to the independence, quality of life, and standard of living in recognition of their sacrifice to the nation.	The rights of clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	Fairness in the disability pension and War Veterans Allowance Programs.	Total ($ million)
Benefits and Services	2,106.8	7.4	30.7			**2,144.9**
Corporate Administration	23.4*			67.9		**91.3**
Veterans Review and Appeal Board					10.3	**10.3**
Total	**2,130.2**	**7.4**	**30.7**	**67.9**	**10.3**	**2,246.5**

* Represents actual amount spent on one-time payments to Merchant Navy Veterans during this period ending March 31, 2002.

Table 4b Relationship Between Strategic Outcomes and Business Lines - Planned Expenditures for 2001-2002

	Strategic Outcomes					
Business Lines	The benefits and services delivered to our clients contribute to the independence, quality of life, and standard of living in recognition of their sacrifice to the nation.	The rights of clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	Fairness in the disability pension and War Veterans Allowance Programs.	Total ($ million)
Benefits and Services	2,018.9	7.3	34.5			**2,060.7**
Corporate Administration				37.1		**37.1**
Veterans Review and Appeal Board					10.6	**10.6**
Total	**2,018.9**	**7.3**	**34.5**	**37.1**	**10.6**	**2,108.4**

Table 5 - Revenue by Business Line ($ millions)

Respendable Revenue*	n/a
Non-Respendable Revenue**	

Business Lines	Actual 1999-00	Actual 2000-01	2001 - 2002 Planned Spending	*Total Authorities*	Actual
Benefits and Services	32.3	32.5	28.5	*34.5*	**34.5**
Corporate Administration	1.2	1.2	1.2	*1.4*	**1.4**
Veterans Review and Appeal Board	-	-	-	-	-
Subtotal	33.5	33.7	9.7	*35.9*	*35.9*
Unplanned	-	-	-	-	-
Total Non-Respendable Revenues	**33.5**	**33.7**	**29.7**	***35.9***	**35.9**

* These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote"
** These revenues were formerly called "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Table 6 - Statutory Payments by Business Line ($ millions)

Business Lines	Actual 1999-00	Actual 2000-01	2001 - 2002 Planned Spending	*Total Authorities*	Actual
Benefits and Services	0.3	0.2	0.2	*0.4*	**0.4**
Corporate Administration	-	-	-	-	-
Total Statutory Payments	**0.3**	**0.2**	**0.2**	***0.4***	**0.4**

Table 7 - Transfer Payments by Business Line ($ millions)

Business Lines	Actual 1999-00	Actual 2000-01	2001 - 2002 Planned Spending	*Total Authorities*	Actual
Grants					
Benefits and Services	1,244.3	1,299.9	1,346.1	*1,393.1*	**1,386.3**
Corporate Administration	-	-	-	-	-
Total Grants	**1,244.3**	**1,299.9**	**1,346.1**	***1,393.1***	**1,386.3**
Contributions					
Benefits and Services	157.7	162.7	172.1	*176.1*	**171.2**
Total Contributions	**157.7**	**162.7**	**172.1**	***176.1***	**171.2**
Total Transfer Payments	**1,402.0**	**1,462.6**	**1,518.2**	***1,569.2***	**1,557.5**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 8 Resource Requirements by Organization and Business Line

Comparison of 2001-02 (RPP) Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Program/Business Line ($ millions)

	Program/Business Lines				
	Veterans Affairs Program			Veterans Review and Appeal Board Program	
Organization	Benefits and Services Business Line	Corporate Administration Business Line	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Business Line	Total Portfolio
Veterans Services Branch	2,014.4	-	2,014.4	-	2,014.4
(Total authorities)	*2,112.0*	-	*2,112.0*	-	*2,112.0*
(Actuals)	**2,101.7**	-	**2,101.7**	-	**2,101.7**
Corporate Services Branch	1.1	26.7	27.8	-	27.8
(Total authorities)	*1.1*	*82.1*	*83.2*	-	*83.2*
(Actuals)	**1.1**	**80.8**	**81.9**	-	**81.9**
Public Affairs Branch	34.6	3.7	38.3	-	38.3
(Total authorities)	*35.3*	*3.7*	*39.0*	-	*39.0*
(Actuals)	**31.3**	**3.0**	**34.3**	-	**34.3**
Bureau of Pensions Advocates	7.9	-	7.9	-	7.9
(Total authorities)	*7.9*	-	*7.9*	-	*7.9*
(Actuals)	**7.4**	-	**7.4**	-	**7.4**
Benefits Redesign Project	-	-	-	-	-
(Total authorities)	-	-	-	-	-
(Actuals)	**0.4**	-	**0.4**	-	**0.4**
Policy Coordination and Ottawa Headquarters	2.7	2.9	5.6	-	5.6
(Total authorities)	*2.7*	*3.0*	*5.7*	-	*5.7*
(Actuals)	**3.0**	**3.0**	**6.0**	-	**6.0**
Audit and Evaluation	-	2.0	2.0	-	2.0
(Total authorities)	-	*2.6*	*2.6*	-	*2.6*
(Actuals)	-	**2.6**	**2.6**	-	**2.6**
Corporate Planning	-	1.8	1.8	-	1.8
(Total authorities)	-	*1.9*	*1.9*	-	*1.9*
(Actuals)	-	**1.9**	**1.9**	-	**1.9**
Veterans Review and Appeal Board	-	-	-	10.6	10.6
(Total authorities)	-	-	-	*10.4*	*10.4*
(Total actuals)	-	-	-	**10.3**	**10.3**
Total Portfolio	**2,060.7**	**37.1**	**2,097.8**	**10.6**	**2,108.4**
(Total authorities)	*2,159.0*	*93.3*	*2,252.3*	*10.4*	*2,262.7*
(Total actuals)	**2,144.9**	**91.3**	**2,236.2**	**10.3**	**2,246.5**
Percentage of Total	**96.8%**	**4.1%**	**99.5%**	**0.5%**	**100.0%**

Nota: Corporate Services Branch and Corporate Administration Business Line includes the Minister's Office, the Deputy Minister's Office, Legal Services, Office of Early Conflict Resolution and the Health Care Coordination Initiative.
Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 5 - Revenue by Business Line ($ millions)

Respendable Revenue*	n/a
Non-Respendable Revenue**	

			2001 - 2002		
Business Lines	**Actual 1999-00**	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	***Total Authorities***	**Actual**
Benefits and Services	32.3	32.5	28.5	*34.5*	**34.5**
Corporate Administration	1.2	1.2	1.2	*1.4*	**1.4**
Veterans Review and Appeal Board	-	-	-	-	-
Subtotal	33.5	33.7	9.7	*35.9*	*35.9*
Unplanned	-	-	-	-	-
Total Non-Respendable Revenues	**33.5**	**33.7**	**29.7**	***35.9***	**35.9**

* These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote"
** These revenues were formerly called "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Table 6 - Statutory Payments by Business Line ($ millions)

			2001 - 2002		
Business Lines	**Actual 1999-00**	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	***Total Authorities***	**Actual**
Benefits and Services	0.3	0.2	0.2	*0.4*	**0.4**
Corporate Administration	-	-	-	-	-
Total Statutory Payments	**0.3**	**0.2**	**0.2**	***0.4***	**0.4**

Table 7 - Transfer Payments by Business Line ($ millions)

			2001 - 2002		
Business Lines	**Actual 1999-00**	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	***Total Authorities***	**Actual**
Grants					
Benefits and Services	1,244.3	1,299.9	1,346.1	*1,393.1*	**1,386.3**
Corporate Administration	-	-	-	-	-
Total Grants	**1,244.3**	**1,299.9**	**1,346.1**	***1,393.1***	**1,386.3**
Contributions					
Benefits and Services	157.7	162.7	172.1	*176.1*	**171.2**
Total Contributions	**157.7**	**162.7**	**172.1**	***176.1***	**171.2**
Total Transfer Payments	**1,402.0**	**1,462.6**	**1,518.2**	***1,569.2***	**1,557.5**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 8 Resource Requirements by Organization and Business Line

Comparison of 2001-02 (RPP) Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Program/Business Line ($ millions)

	Program/Business Lines				
	Veterans Affairs Program			Veterans Review and Appeal Board Program	
Organization	Benefits and Services Business Line	Corporate Administration Business Line	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Business Line	Total Portfolio
Veterans Services Branch	2,014.4	-	2,014.4	-	2,014.4
(Total authorities)	*2,112.0*	-	*2,112.0*	-	*2,112.0*
(Actuals)	**2,101.7**	**-**	**2,101.7**	**-**	**2,101.7**
Corporate Services Branch	1.1	26.7	27.8	-	27.8
(Total authorities)	*1.1*	*82.1*	*83.2*	-	*83.2*
(Actuals)	**1.1**	**80.8**	**81.9**	**-**	**81.9**
Public Affairs Branch	34.6	3.7	38.3	-	38.3
(Total authorities)	*35.3*	*3.7*	*39.0*	-	*39.0*
(Actuals)	**31.3**	**3.0**	**34.3**	**-**	**34.3**
Bureau of Pensions Advocates	7.9	-	7.9	-	7.9
(Total authorities)	*7.9*	-	*7.9*	-	*7.9*
(Actuals)	**7.4**	**-**	**7.4**	**-**	**7.4**
Benefits Redesign Project	-	-	-	-	-
(Total authorities)	-	-	-	-	-
(Actuals)	**0.4**	**-**	**0.4**	**-**	**0.4**
Policy Coordination and Ottawa Headquarters	2.7	2.9	5.6	-	5.6
(Total authorities)	*2.7*	*3.0*	*5.7*	-	*5.7*
(Actuals)	**3.0**	**3.0**	**6.0**	**-**	**6.0**
Audit and Evaluation	-	2.0	2.0	-	2.0
(Total authorities)	-	*2.6*	*2.6*	-	*2.6*
(Actuals)	**-**	**2.6**	**2.6**	**-**	**2.6**
Corporate Planning	-	1.8	1.8	-	1.8
(Total authorities)	-	*1.9*	*1.9*	-	*1.9*
(Actuals)	**-**	**1.9**	**1.9**	**-**	**1.9**
Veterans Review and Appeal Board	-	-	-	10.6	10.6
(Total authorities)	-	-	-	*10.4*	*10.4*
(Total actuals)	**-**	**-**	**-**	**10.3**	**10.3**
Total Portfolio	**2,060.7**	**37.1**	**2,097.8**	**10.6**	**2,108.4**
(Total authorities)	*2,159.0*	*93.3*	*2,252.3*	*10.4*	*2,262.7*
(Total actuals)	**2,144.9**	**91.3**	**2,236.2**	**10.3**	**2,246.5**
Percentage of Total	**96.8%**	**4.1%**	**99.5%**	**0.5%**	**100.0%**

Note: Corporate Services Branch and Corporate Administration Business Line includes the Minister's Office, the Deputy Minister's Office, Legal Services, Office of Early Conflict Resolution and the Health Care Coordination Initiative.
Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 9 Capital Projects

Capital Projects by Business Line ($ millions)						
				2001 - 2002		
Business Lines	Current Estimated Total Cost	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	Planned Spending	***Total Authorities***	**Actual**
Benefits and Services Business Line						
Ste. Anne's Hospital Renovation Project	67.7	-	-	0.6	0.6	**0.6**
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project	30.0	-	-	2.7	2.7	**1.7**
Total - Benefits and Services	**97.7**	**-**	**-**	**3.3**	**3.3**	**2.3**

Table 10 Loans, Investments and Advances

Loans, Investments and Advances by Business Line ($ millions)			
	Actuals		
Business Lines	**1999-00**	**2000-01**	**2001-02**
Corporate Administration - Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)			
Number of Accounts	558	321	**222**
Outstanding Balance	1.3	0.7	**0.4**
Amounts collected	1.1	0.7	**0.3**

Table 11 Contingent Liabilities

Contingent Liabilities ($ millions)			
	Amount of Contingent Liability		
List of Contingent Liabilities	**March 31, 2000**	**March 31, 2001**	**Current as of March 31, 2002**
Claims and Pending Threatened Litigation			
Litigations	480	500	**500**
Non-litigations	--	--	--
Total	**480**	**500**	**500**

Veterans Affairs Legislation is presently the subject of litigation in a number of cases. The issues involved are major and decisions in favour of the plaintiffs would have significant financial consequence for the Government.

Table 9 Capital Projects

Capital Projects by Business Line ($ millions)						
				2001 - 2002		
Business Lines	Current Estimated Total Cost	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	Planned Spending	***Total Authorities***	**Actual**
Benefits and Services Business Line						
Ste. Anne's Hospital Renovation Project	67.7	–	–	0.6	0.6	**0.6**
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project	30.0	–	–	2.7	2.7	**1.7**
Total - Benefits and Services	**97.7**	**–**	**–**	**3.3**	**3.3**	**2.3**

Table 10 Loans, Investments and Advances

Loans, Investments and Advances by Business Line ($ millions)			
	Actuals		
Business Lines	**1999-00**	**2000-01**	**2001-02**
Corporate Administration - Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)			
Number of Accounts	558	321	**222**
Outstanding Balance	1.3	0.7	**0.4**
Amounts collected	1.1	0.7	**0.3**

Table 11 Contingent Liabilities

Contingent Liabilities ($ millions)			
	Amount of Contingent Liability		
List of Contingent Liabilities	**March 31, 2000**	**March 31, 2001**	**Current as of March 31, 2002**
Claims and Pending Threatened Litigation			
Litigations	480	500	**500**
Non-litigations	--	--	--
Total	**480**	**500**	**500**

Veterans Affairs Legislation is presently the subject of litigation in a number of cases. The issues involved are major and decisions in favour of the plaintiffs would have significant financial consequence for the Government.

Other Information

Our Organization

Figure 3 Veterans Affairs Portfolio Organization

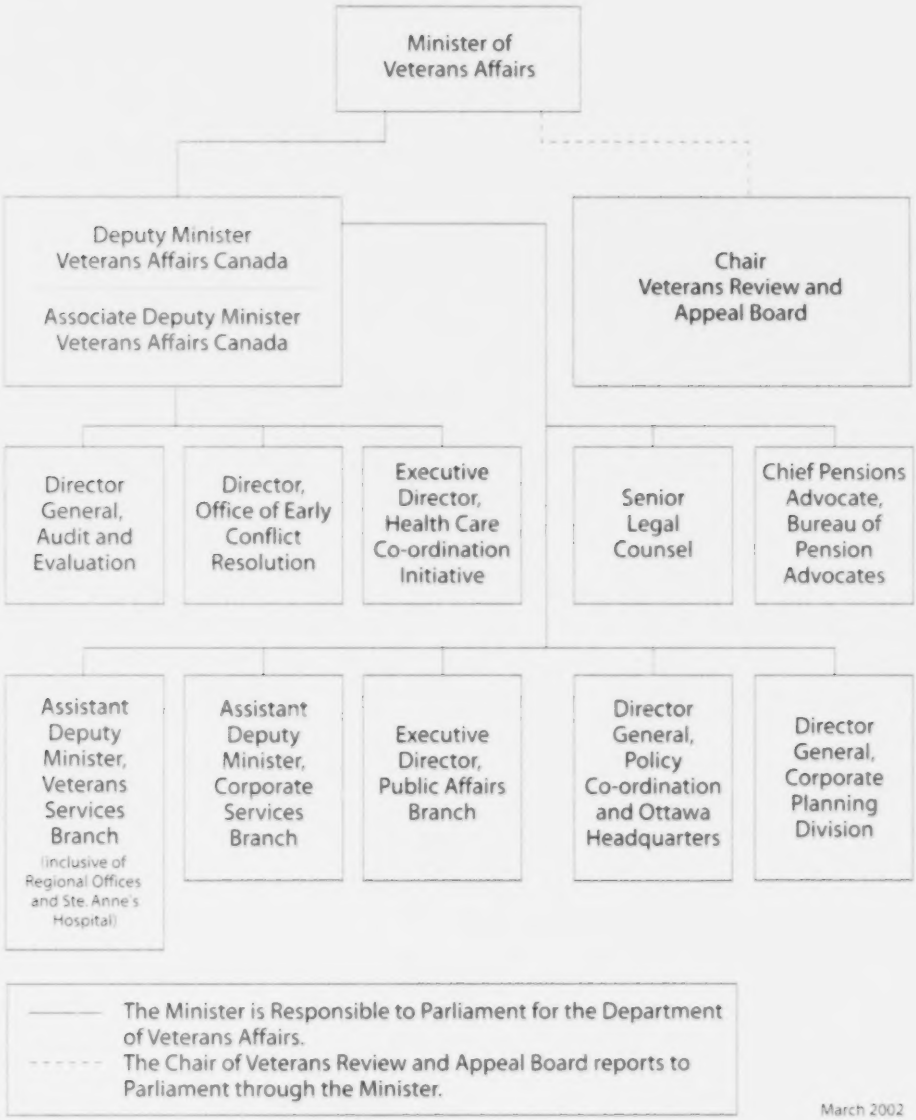
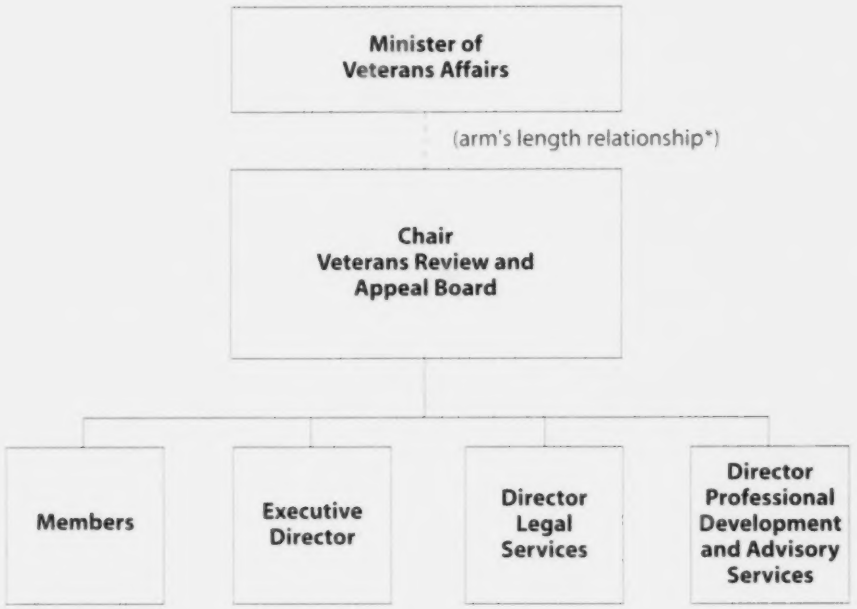


Figure 4 Veterans Review and Appeal Board Organization



* The Chair of Veterans Review and Appeal Board reports to Parliament through the Minister and is accountable to the Minister for the use of the Board's resources.

March 2002

Contact List

This document is coordinated by Corporate Planning Division on behalf of the Portfolio.

Your comments and suggestions for improving the information contained in this publication would be appreciated. We invite you to forward your comments to the:

Communications Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 012)
Charlottetown, PE C1A 8M9

For information on this document, as well as on the Report on Plans and Priorities, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, PE C1A 8M9

Telephone: (902)566-8150
Facsimile: (902)368-0437
E-mail Address: plan@vac-acc.gc.ca

Internet Access

Additional information on the Department may be accessed at Veterans Affairs Canada's multi-media website at: www.vac-acc.gc.ca.

Information about Veterans Review and Appeal Board can be found at www.vrab-tacra.gc.ca.

Information about the graves and memorials of more than 116,000 Canadians and Newfoundlanders who served valiantly and gave their lives for their country, can be found at: www.virtualmemorial.gc.ca. This site also contains digital images of photographs and personal memorabilia about individual Canadians.

Department of Veterans Affairs Regional Offices

Atlantic Regional Office
Veterans Affairs Canada
Belmont House, 3rd Floor
33 Alderney Drive
Dartmouth, NS B2Y 2N4
Toll Free 1-800-565-1528
Toll Free for Hearing Impaired
1-800-757-6308

Atlantic Sub-Regional Office
Veterans Affairs Canada
Cabot Place
10 Barters Hill
P.O. Box 5068
St. John's, NF A1C 5V4

Quebec Regional Office
Veterans Affairs Canada
4545 Queen Mary Road
Montreal, PQ H3W 1W4
Toll Free 1-800-361-7705

Ontario Regional Office
Veterans Affairs Canada
145 Government Road West
Bag Service 4000
Kirkland Lake, ON P2N 3P4
Toll Free 1-800-387-0930

Prairie Regional Office
Veterans Affairs Canada
610-234 Donald Street
P.O. Box 6050
Winnipeg, MB R3C 4G5
Toll Free 1-800-665-8717

Pacific Regional Office
Veterans Affairs Canada
900-605 Robson Street
P.O. Box 5600
Vancouver, BC V6B 5J3
Toll Free 1-800-647-1822

Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital
Veterans Affairs Canada
305, boulevard des Anciens-Combattants
Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec
H9X 1Y9

Veterans Review and Appeal Board Office

Veterans Review and Appeal Board
P.O. Box 9900
Charlottetown, PE C1A 8V7
Toll Free 1-800-450-8006

Legislation Administered and Associated Regulations

The Minister of Veterans Affairs is responsible to Parliament for the following Acts:

Children of Deceased Veterans Education Assistance Act	R.S.C. 1985, c. C-28, as amended
Civilian War-related Benefits Act	R.S.C. 1985, c. C-31, as amended
Department of Veterans Affairs Act	R.S.C. 1985, c. V-1, as amended
Pension Act	R.S.C. 1985, c. P-6, as amended
Returned Soldiers' Insurance Act, The	S.C. 1920, c. 54, as amended
Soldier Settlement Act	R.S.C. 1927, c. 188, as amended
Special Operators War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 256, as amended
Supervisors War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 258, as amended
Veterans Benefit Act	R.S.C. 1970, c. V-2, as amended
Veterans Insurance Act	R.S.C. 1970, c. V-3, as amended
Veterans' Land Act	R.S.C. 1970, c. V-4, as amended
Veterans Review and Appeal Board Act	S.C. 1994-95, c. 17, 18, as amended
War Service Grants Act	R.S.C. 1970, c. W-4, as amended
War Veterans Allowance Act	R.S.C. 1985, c. W-3, as amended

Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act	R.S.C. 1952, c. 297, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Aeronautics Act, section 9	R.S.C. 1985, c. A-2, s. 9 (Minister of Transport)
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act	S.C. 1974-75-76, c. 88, as amended (Minister of Finance)
Indian (Soldier Settlement) Act	R.S.C. 1927, c. 98, as amended (Minister of Indian Affairs and Northern Development)
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act, section 5	R.S.C. 1970, c. R-10, s. 5, as amended (Solicitor General)
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, sections 32 to 34	R.S.C. 1985, c. R-11, s. 32-34, as amended (Solicitor General)

The Minister of Veterans Affairs is responsible to Parliament for the following regulations and orders:

Assistance Fund (W.V.A. and C.W.A.) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1578, as amended
Award Regulations	SOR/96-66, as amended
Canadian Volunteer Service Medal Order	SI/94-62, as amended
Charlottetown, Prince Edward Island as Head Office of the Veterans Review and Appeal Board, Order Designating	SI/96-66

Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations	C.R.C. 1978, c. 399, as amended
Civilian Government Employees (War) Compensation Order	P.C. 1944-45/8848
Deceased or Former Members Dependants Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1599
Gallantry Awards Order	SI/90-95, as amended
Guardianship of Veterans' PropertyRegulations	C.R.C. 1978, c. 1579
Infant or Person of Unsound Mind Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1600
Last Post Fund Regulations, 1995	SOR/95-468
Memorial Cross Order (World War I)	C.R.C. 1978, c. 1622, as amended
Memorial Cross Order (World War II)	C.R.C. 1978, c. 1623, as amended
Merchant Seamen Vocational Training Order, The	SOR/49-533
Pension and Allowance Adjustment Regulations	SOR/91-620, as amended
Pensioners Training Regulations	C.R.C. 1978, c. 1581, as amended
Prescribed Persons and Organizations Regulations	SOR/96-68
Returned Soldiers' Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1390
Special Duty Area Pension Order	SOR/2001-496

Vetcraft Shops Regulations	C.R.C. 1978, c. 1582
Veterans Allowance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1602, as amended
Veterans Burial Regulations, 1995	SOR/95-467
Veterans Health Care Regulations	SOR/90-594, as amended
Veterans Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1587
Veterans Review and Appeal Board Regulations	SOR/96-67
Veterans Treatment Regulations	C.R.C. 1978, c. 1585, as amended
Veterans' Land Regulations	C.R.C. 1978, c. 1594, as amended
War Service Grants Regulations	C.R.C. 1978, c. 1601, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Flying Accidents Compensation Regulations	C.R.C. 1978, c. 10, as amended (Minister of Transport)
Special Force Superannuation Regulations	C.R.C. 1978, c. 1586 (President of the Treasury Board)

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Our Major Partners

✓ Benefits & Services	✓ Pensions Advocacy	✓ Canada Remembers	✓ Corporate Administration	✓ Veterans Review and Appeal Board	Note: This list is not intended to represent all departments or organizations working with VAC.	Support (S) and/or Delivery (D) role
					Federal Departments	
	✓				**Canadian Heritage** for collaboration on commemorative activities.	S/D
✓	✓				**Finance** for policy decisions and legislative support.	
✓					**Foreign Affairs and International Trade** for international diplomatic issues relating to foreign clients, coordinating commemorative activities in other countries and collaborating in the Health Care Coordination Initiative.	S/D
✓					**Health Canada** on the Falls Prevention Initiative, Seniors Canada On-line, and for advice and assistance on health and seniors' issues.	S/D
✓					**Health Canada (First Nations and Inuit Health Branch)** for policy decisions and advice relating to aboriginal veterans.	S
✓					**Human Resources Development Canada** for sharing information on mutual clients.	S
✓					**Indian Affairs and Northern Development** on Aboriginal veterans' issues.	S/D
✓	✓				**Industry Canada** on the Accessing Health Information Project, Seniors Canada On-line web site, and commemorative initiatives.	S/D
✓	✓				**Justice** for legal issues, advice and support.	S
✓	✓	✓	✓		**National Defence** for issues relating to Canadian Forces clients and commemorative events, as well as collaborating on the Mental Health Clinical Services Pilot Project and the Health Care Coordination Initiative.	S/D
✓	✓	✓			**Public Works and Government Services** for benefit payments (direct deposit or cheque printing) and issuing contracts for the Canadian Battlefield Memorial Restoration Project and Ste. Anne's Hospital Renovations Project as well as for commemoration contracts.	S/D
✓	✓	✓	✓		**Solicitor General (Royal Canadian Mounted Police)** for issues relating to RCMP clients, commemorative events and investigations for fraud.	S/D
		✓			**Statistics Canada** for statistical and economic data and information.	S
✓	✓	✓			**Treasury Board Secretariat** for Service Canada, Government On-Line service to Canadians, regulatory changes and issues on seniors and aging society.	S
					Provinces and Territories	
✓	✓				**Provincial/Territorial governments/agencies** to design, deliver and/or coordinate programs and services for VAC clients under the Canada Health Act, the Social Union Framework Agreement; to collaborate on joint pilot projects such as the Integrated Services for Veterans and Seniors; and to coordinate commemorative events across the country.	S/D

Our Major Partners

✓ Benefits & Services	✓ Pensions Advocacy	✓ Canada Remembers	✓ Corporate Administration	✓ Veterans Review and Appeal Board		Support (S) and/or Delivery (D) role
					Federal Departments	
	✓				**Canadian Heritage** for collaboration on commemorative activities.	S/D
✓	✓				**Finance** for policy decisions and legislative support.	
✓					**Foreign Affairs and International Trade** for international diplomatic issues relating to foreign clients, coordinating commemorative activities in other countries and collaborating in the Health Care Coordination Initiative.	S/D
✓					**Health Canada** on the Falls Prevention Initiative, Seniors Canada On-line, and for advice and assistance on health and seniors' issues.	S/D
✓					**Health Canada (First Nations and Inuit Health Branch)** for policy decisions and advice relating to aboriginal veterans.	S
✓					**Human Resources Development Canada** for sharing information on mutual clients.	S
✓					**Indian Affairs and Northern Development** on Aboriginal veterans' issues.	S/D
✓	✓				**Industry Canada** on the Accessing Health Information Project, Seniors Canada On-line web site, and commemorative initiatives.	S/D
✓	✓				**Justice** for legal issues, advice and support.	S
✓	✓	✓	✓		**National Defence** for issues relating to Canadian Forces clients and commemorative events, as well as collaborating on the Mental Health Clinical Services Pilot Project and the Health Care Coordination Initiative.	S/D
✓	✓	✓			**Public Works and Government Services** for benefit payments (direct deposit or cheque printing) and issuing contracts for the Canadian Battlefield Memorial Restoration Project and Ste. Anne's Hospital Renovations Project as well as for commemoration contracts.	S/D
✓	✓	✓	✓		**Solicitor General (Royal Canadian Mounted Police)** for issues relating to RCMP clients, commemorative events and investigations for fraud.	S/D
		✓			**Statistics Canada** for statistical and economic data and information.	S
✓	✓	✓			**Treasury Board Secretariat** for Service Canada, Government On-Line service to Canadians, regulatory changes and issues on seniors and aging society.	S
					Provinces and Territories	
✓	✓				**Provincial/Territorial governments/agencies** to design, deliver and/or coordinate programs and services for VAC clients under the Canada Health Act, the Social Union Framework Agreement; to collaborate on joint pilot projects such as the Integrated Services for Veterans and Seniors; and to coordinate commemorative events across the country.	S/D

Note: This list is not intended to represent all departments or organizations working with VAC.

Our Major Partners

✓ Benefits & Services
✓ Pensions Advocacy
✓ Canada Remembers
✓ Corporate Administration
✓ Veterans Review and Appeal Board

Note: This list is not intended to represent all departments or organizations working with VAC.

Others				Support (S) and/or Delivery (D) role
✓			**Atlantic Blue Cross Care** for the administration of payments on behalf of VAC's clients for medication, prosthesis and other health care devices and services through the Federal Health Claims Processing System.	D
		✓	**Canadian Human Rights Commission** on employment and pay equity issues.	S
	✓		**Commonwealth War Graves Commission** on the maintenance of graves for approximately 110,000 war dead located in 74 countries.	S/D
✓	✓		**Foreign governments and international organizations** for the verification of the status of Allied veterans living in Canada, investigations of fraud and coordination of commemorative events abroad.	S/D
	✓		**Last Post Fund** for the payment of funeral and burial benefits on behalf of VAC's clients.	D
✓	✓	✓	**Veterans' organizations** on the provision of advice on veterans' issues and the coordination of commemorative activities. More specifically, VAC also partners with the **Royal Canadian Legion** in their representation of veterans during Review and Appeal board hearings and collaboration in the Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors Project, the Independent Living Policy Development projects, and the Accessing Health Information Project.	S/D
✓	✓		**Voluntary sector** on the design, delivery and coordination of programs and services for VAC's clients as well as the coordination of commemorative events across the country.	S/D

Our Major Partners					Support (S) and/or Delivery (D) role
✓ Benefits & Services ✓ Pensions Advocacy ✓ Canada Remembers ✓ Corporate Administration ✓ Veterans Review and Appeal Board				Note: This list is not intended to represent all departments or organizations working with VAC.	
			Others		
✓			**Atlantic Blue Cross Care** for the administration of payments on behalf of VAC's clients for medication, prosthesis and other health care devices and services through the Federal Health Claims Processing System.		D
		✓	**Canadian Human Rights Commission** on employment and pay equity issues.		S
	✓		**Commonwealth War Graves Commission** on the maintenance of graves for approximately 110,000 war dead located in 74 countries.		S/D
✓	✓		**Foreign governments and international organizations** for the verification of the status of Allied veterans living in Canada, investigations of fraud and coordination of commemorative events abroad.		S/D
	✓		**Last Post Fund** for the payment of funeral and burial benefits on behalf of VAC's clients.		D
✓	✓	✓	**Veterans' organizations** on the provision of advice on veterans' issues and the coordination of commemorative activities. More specifically, VAC also partners with the **Royal Canadian Legion** in their representation of veterans during Review and Appeal board hearings and collaboration in the Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors Project, the Independent Living Policy Development projects, and the Accessing Health Information Project.		S/D
✓	✓		**Voluntary sector** on the design, delivery and coordination of programs and services for VAC's clients as well as the coordination of commemorative events across the country.		S/D

Recognizing Our People and Their Performance

"Survey after survey confirms what almost every public service employee already knows: that recognition for a job well done is the top motivator of employee performance. It is clear that the improvement of human resources management in the Public Service includes ensuring that departments and agencies are identifying ways to establish a culture of recognition."

Larry Murray, Deputy Minister, VAC
and Deputy Minister Champion for Pride and Recognition

Head of the Public Service Award
This award, presented by the Clerk of the Privy Council, recognizes employees who best exemplify the work of public servants in meeting the challenges outlined in the Clerk of the Privy Council's Annual Report to the Prime Minister on the Public Service of Canada.

Verna Bruce, Associate Deputy Minister
In December 2001, the Head of the Public Service Award was presented to Verna Bruce in recognition for her work in valuing and supporting people within the Department. Her firm belief that every employee can be a leader and an equal contributor to the organization has led to the creation of progressive and innovative programs which she has promoted across the Public Service. Her commitment to supporting employees across the country is indeed making Veterans Affairs Canada "a workplace of choice".

Deputy Minister Commendation and Chair of VRAB Commendation Awards
The Deputy Minister Commendation and Chair of VRAB Commendation recognize employees who have demonstrated outstanding performance and/or exceptional contribution which further the objectives of the Department or Agency.

Richard Brunton, Director, Portfolio Legislation
Recognized for his steadfast dedication, sincere devotion and enduring commitment in serving and upholding the interests of the Government of Canada in fulfilling its mandate to Canada's veterans.

Casualties of Peace Coordination Team: Brenda MacCormack, Brian MacGregor, Sharon Lourenso, Michelle MacAulay, Sue LeMaistre, Aidan Sheridan, Lt. Col. David Rogers, Violet Parker, Loran Fevens, Sharon McGuigan, Cindy Gallant, Louise Campbell
In recognition of their outstanding contribution to the successful completion of the "Casualties of Peace" videos.

Pierre St-Onge, District Director, Quebec
In recognition of his exemplary leadership, which has formed an organizational culture that is based on confidence, transparency, respect and teamwork.

Quebec District Office: Jeanine Mecteau, Suzanne Gendron, Régis Gagnon, Francine Picard, Silvie Dion, Sylvie Bernier, Josée Pouliot, Carole Rouleau, Marie-Hélène Loranger, Michel Duchesne, Jean-Marc Turgeon, Pierre St-Onge, Jean Bédard, Gilles Blouin, Claude Boivin, Anne Gasseau, André Martel, Robert Martin, Suzie Ouellet, Lise Pépin, Réjean Picard, Nathalie Proulx, Fabienne Cayer, Carole Coulombe, Suzanne Couturier, Suzanne Galipeau, Chantal Goupil, Hélène Grand'Maison, Jocelyne Lachance, Lucie Lambert, France Pagé, Carmen Poulin, Chantal Picard, Diane Regaudie, Francine Côté, Sylvie Delisle, Dr. Guy Frenette, Denis Morissette, Madeleine Guay, Pierrette Potvin, Annie Dubé, Carol Savard
In recognition for their exceptional and sustained work within the Quebec District Office Team regarding services offered to Canadian Forces members.

Ron Herbert, Director General, National Operations Division
In recognition of his selfless dedication, exceptional leadership and outstanding personal contribution to the successful completion of the Benefits Redesign Project.

Ron Gosson, Pension and Allowance Analyst, VRAB Head Office
In recognition of his dedication, excellence and service to those Canadians who have served their country so well.

APEX Award for Leadership in Service Innovation

The Dysphagia Program and Innovative Nutritional Treatment Project Team: Thérèse Dufresne, Isabelle Germain, Sophie Brousseau, Nicole Lachance, Louise Landry, Sonia Elian, Julie Gadoury, Johanne Lussier, Johanne Rochefort, Céline Arseneault, Françine Gendron, Pauline Bourbonnais, Marc Bourbonnais, Richard Gauvin, Normand Piché, Janet Steer, Dr. Pierre Paquette, Rachel Corneille Gravel

The Association of Professional Executives of the Public Service of Canada (APEX) honoured the Dysphagia Program and Innovative Nutritional Treatment Project Team of Ste. Anne's Hospital with its Award for Leadership in Service Innovation.

Veterans Affairs Award of Excellence 2001

This prestigious award, presented by the Minister of Veterans Affairs, recognizes employees for their significant contribution to the organization, beyond the requirements of their position; their contribution of considerable benefit to Canada's veterans or their families; or the exceptional quality service to internal and external clients that result in best practices for the Portfolio.

Francine Sauvé, Head Nurse - Unit 5B, Ste. Anne's Hospital

Recognized for her outstanding contribution to improving the quality of life of our veterans and their families and to better meeting their care and quality of life needs. She is also recognized by her Nursing colleagues as a pillar of the hospital, a mentor, a resource person and by all the hospital department heads as an experienced, dynamic managers—a real leader. She has been greatly loved and appreciated by her patients and their families ever since she started at the hospital 25 years ago. She is a woman who never gives up, who is dedicated to the veterans and always has plans for the pursuit of excellence in the care and services to be given to veterans.

Kathy Stewart, Systems Administrator, VRAB Head Office

Recognized for the work that she always excels in and the positive standards she sets for others. She played a leadership role in the development and implementation of Release 2 of the Client Service Delivery Network, which has had a major impact on the business of the Board and the staff. She is an exemplary employee who has contributed positively to many of the successes within the Board. Her interest in excellence in client service, in continuous learning and teamwork make her a worthy recipient.

Ken Parkinson and Beverly Greig - Victoria District Office
Recognized for their innovation in health care planning to improve the quality of life for veterans, families and caregivers at the Veterans Health Centre - The lodge at Broadmead. The Veterans Health Centre was designed as an interim measure to alleviate some of the pressure and support veterans, families and caregivers while veterans await entry into long term care facilities. Their efforts resulted in a four-year program with expanded services.

Eric Marinacci, Regional Director Pensions Advocacy - Eastern Region
Recognized for the significant contribution he has made to the Bureau of Pensions Advocates in particular, and to the Department of Veterans Affairs in general. In addition, his contribution has been of considerable benefit to Canada's veterans and their families.

Leadership Awards
This award recognizes individuals who have made an outstanding contribution in the area of leadership.

Linda Mayne, Senior Project Officer
Recognized for her leadership style, supportive approach to her staff, her vision and her understanding of client needs, all of which allowed her staff to excel.

Bob Mercer, Executive Director, Public Affairs Branch
Recognized for his leadership in getting others to share his vison. He was not afraid to think outside the box, and encouraged others to challenge the status quo. He also showed to others the opportunities which can come when one embraces change.

Adélard Comeau, Human Resources Manager
Recognized for his leadership in visualizing the means to an end and sharing that vision. He consistently demonstrated a high level of competence and personal values. His commitment to client service was evident in every project undertaken, with his foremost concern always being client impact.

Web sites

Veterans Affairs	
VAC Home Page	www.vac-acc.gc.ca
VA 2001-02 Estimates Part III Report on Plans and Priorities	www.vac-acc.gc.ca/general/sub.dfm?source=department/reports
VA Performance Report for the Period Ending March 31, 2000	
VA Sustainable Development Strategy	
Canadian Virtual War Memorial	www.virtualmemorial.gc.ca
Seniors Canada On-Line	www.seniors.gc.ca
VRAB Home Page	www.vrab-tacra.gc.ca
Treasury Board Secretariat	
Canada's Performance 2002	www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/02/cp-rc_e.html
Government On-line	www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp
Treasury Board Secretariat Reports	www.tbs-sct.gc.ca/repsproj_e.html
Service Improvement Initiative	www.cio-dpi.gc.ca/si-as/index_e.asp
Other Links	
Speech from the Throne to Open the First Session of the 37th Parliament of Canada, January 30, 2001	www.sft-ddt.gc.ca
Commonwealth War Graves Commission	www.cwgc.org

Acronyms Used

ABCC ..... Atlantic Blue Cross Care
APEX ..... Association of Professional Executives of the Public Service of Canada
BPA ..... Bureau of Pensions Advocates
BRP ..... Benefits Redesign Project
CAP ..... Community Access Program
CBMRP ..... Canadian Battlefield Memorial Restoration Project
CF ..... Canadian Forces
CFB ..... Canadian Forces Base
CSDN ..... Client Service Delivery Network
CVWM ..... Canadian Virtual War Memorial
DND ..... Department of National Defence
FHCPS ..... Federal Health Claims Processing System
FNV ..... First National Veterans
FTE ..... Full Time Equivalent
GOL ..... Government On-Line
GTEC ..... Government in Technology
HCCI ..... Health Care Coordination Initiative
IM/IT ..... Information Management / Information Technology
ISSV ..... Integrated Services for Seniors and Veterans
MNVs ..... Merchant Navy Veterans
NRT ..... National Round Table
OSISS ..... Operational Stress Injury Social Support
OSV ..... Overseas Service Veterans
PAB ..... Priority Access Bed
PTSD ..... Post Traumatic Stress Disorder
RCL ..... Royal Canadian Legion
RCMP ..... Royal Canadian Mounted Police
RPP ..... Report on Plans and Priorities
SCAN ..... Second Career Assistance Network
SCOL ..... Seniors Canada On-Line
SCONDVA ..... Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs
SDS ..... Sustainable Development Strategy
TAPS ..... Treatment Accounts Processing System
TBS ..... Treasury Board Secretariat
VA ..... Veterans Affairs (includes VAC and VRAB)
VAC ..... Veterans Affairs Canada
VAC-CF ..... Veterans Affairs Canada - Canadian Forces
VIP ..... Veterans Independence Program
VRAB ..... Veterans Review and Appeal Board

Index

Aboriginal Veterans Policy 17
Accessing Health Information Project . . . . . ii, 32
Appeal . . . i, iv, 3, 4, 7, 8, 9, 15, 19, 20, 33, 47, 48, 49, 50, 54, 65, 77, 78, 79, 81, 82
Atlantic Blue Cross Care . . . . . ii, 18, 32
Authorson Class Action Lawsuit 19
Books of Remembrance 39
Bureau of Pensions Advocates 8, 32, 50, 88
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project 35
Canadian Council on Health Services Accreditation . . . . . ii, 27, 28
Canadian Forces . . . . . ii, 1, 2, 3, 9, 18, 19, 32, 33, 46, 48, 86
Canadian Forces veterans . . . . . ii, iii, 2, 8, 10, 11, 16, 53, 60
Canadian Virtual War Memorial 38, 46
Client Service Delivery Network . . . . . iv, 10, 25, 34, 37, 44, 49, 87
Client-Centred Service Approach 10
Commonwealth War Graves Commission 8, 35, 37
Continuum of Service Project 20
disability pension . . . . . ii, 1, 7, 9, 10, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 33, 49, 65
Entitlement Eligibility Guidelines 20
Falls Prevention Initiative 28
Federal Health Claims Processing System . . . . . ii, 32
Gerontological Advisory Council . . . . . iii, 23
Government On-line 20, 29, 58, 65
Health Care . . . . . iv, 1, 8, 9, 15, 18, 24, 42, 55, 58, 82, 88
Integrated Services for Seniors and Veterans 25
Last Post Fund 8, 37, 81
medals and awards 37
Merchant Navy Veterans . . . . . iii, 17, 65
Métis and Non-Status Indian Veterans 18
Minister of Veterans Affairs Commendation . . . . . iii, 40, 46
National Chiefs of Client Services Conference 23
National Dementia Care Initiative 28
National Long Term Care Issue 27
National Round Table (NRT) on First Nations Veterans (FNV) Issues 17
Newfoundland Beaumont-Hamel Memorial Park 36
partners 9, 10, 21, 26, 32, 46
Pension Adjudication Streamlining/Reform Project 19
Redress 9, 33, 34
Research Initiatives 24

Residential Care Strategy 27, 28
Royal Canadian Legion . . . . . ii, 26, 28, 32, 50
Royal Canadian Mounted Police . . . . . ii, 7, 8, 10, 18, 32, 33, 80
Salute! 9, 46
Seniors Canada On-line 29, 58
Ste. Anne's Hospital . . . . . iii, iv, 2, 8, 26, 27, 65, 78, 87
strategic outcomes . . . . . iv, 1, 11
Table of Disabilities 20
VAC Gerontological Advisory Council . . . . . iii, 23
VAC-CF Advisory Council iii
Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Project 21
Veterans Independence Program . . . . . i, 2, 8, 24
Victorian Order of Nurses 26
Voluntary Sector Initiative 26
war service veterans 3, 8, 10
War Veterans Allowance 7, 8, 9, 15, 33, 47, 48, 79

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens Combattants Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/16-2002
ISBN 0-660-62161-4

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

ANCIENS COMBATTANTS

Rapport de rendement du Portefeuille

Pour la période se terminant le 31 mars 2002

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des Matières

Résumé i

Messages 1
Message du ministre 1
Message du président du TACRA 3

Aperçu du Portefeuille 6
Notre mission 7
Notre mandat 7
Nos rôles et responsabilités 8
Notre cadre de fonctionnement 9
Notre clientèle 11
Nos priorités stratégiques 12

Réalisations en matière de rendement 14
Programmes de prestations et de services 15
Programme de défense des droits relatifs aux pensions 35
Programme « Le Canada se souvient » 37
Administration ministérielle 45
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 50

Initiatives gouvernementales et enjeux de la gestion 56
Initiative d'amélioration du service 57
Initiative de coordination des soins de santé 59
Modernisation de la fonction de contrôleur 61
Gouvernement en direct 62
Paiements de transfert 64
Stratégie de développement durable 64
Initiatives de réglementation 67

Annexes 68
Notre rendement financier 69
Aperçu des tableaux financiers 70
Autres renseignements 79
Notre organisation 79
Liste des personnes-ressources 80
Lois appliquées et règlements connexes 84
Nos principaux partenaires 89
Reconnaissance du mérite de nos employés et de leur rendement 91
Sites Web 95
Acronymes utilisés 96

Index 97

Résumé

Le Portefeuille des Anciens Combattants (AC) comprend Anciens Combattants Canada (ACC) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

Le Plan stratégique quinquennal d'ACC, publié en juin 2001 et mis à jour annuellement se fonde sur deux objectifs stratégiques qui détermineront l'orientation du Ministère à long terme : ***intégrité de nos programmes et amélioration des services et efficacité organisationnelle***. Les activités du Portefeuille en 2001-2002 ont soutenu ces objectifs stratégiques et contribué à la mise en oeuvre des thèmes pertinents contenus dans le rapport intitulé *Le rendement du Canada 2002*, déposé au Parlement par le président du Conseil du Trésor. Ces thèmes pertinents sont, entre autres, « la santé des Canadiens et des Canadiennes », « la vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes », et « les avenues de développement économique et l'innovation au Canada ». Dans le cadre du présent sommaire exécutif, il convient d'examiner le rendement d'ACC pour l'exercice 2001-2002 dans le contexte plus large de ces trois thèmes et des deux objectifs stratégiques du Ministère.

Le Plan stratégique quinquennal d'ACC se fonde sur deux objectifs stratégiques qui détermineront l'orientation du Ministère à long terme : intégrité de nos programmes et amélioration des services et efficacité organisationnelle.

La santé des Canadiens et des Canadiennes

Les Canadiens et les Canadiennes accordent une grande importance à leur santé et à celle de leur famille et amis. ACC offre aux anciens combattants admissibles des pensions d'invalidité, des soins de santé, des services

de counselling et de soins à domicile, de même que des soins de longue durée en établissement.

Durant la dernière année, les groupes de clients admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) ont été étendus pour comprendre des pensionnés du service militaire et de certains civils au revenu admissible, et une protection accrue a été accordée aux anciens combattants atteints d'une incapacité grave. En partenariat avec la Légion royale canadienne et le Conseil canadien d'agrément des services de santé, ACC a signé un contrat afin d'intégrer les dix normes d'ACC dans le nouveau processus d'agrément, établissant ainsi des « normes nationales » en matière de soins de longue durée.

De même, un nouveau contrat a été signé avec le Service Croix Bleue de l'Atlantique en ce qui concerne le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS). Ce système assure le traitement des demandes de soins de santé et offre certains services administratifs pour appuyer les programmes et les services offerts par ACC aux anciens combattants de la guerre admissibles, aux anciens combattants et aux membres actifs des Forces canadiennes (FC) ainsi qu'aux pensionnés de la Gendarmerie royale du Canada. Le Ministère s'est également associé à des organismes d'anciens combattants dans des initiatives comme l'Identification et l'examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées, et le Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé.

L'augmentation de près de 3 p. 100 du nombre de bénéficiaires d'une pension d'invalidité constitue pour ACC un véritable défi en matière de service. Cette augmentation est attribuable en partie au fait que nos programmes et nos services sont plus connus, et aussi au fait que nous assurons dorénavant la gestion des demandes de pensions d'invalidité des membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Une Direction de la recherche a été créée afin de mieux identifier et explorer les secteurs de recherche les plus étroitement liés aux nouveaux besoins de la clientèle vieillissante des anciens combattants de la guerre, des anciens combattants des Forces canadiennes qui sont plus jeunes et des personnes qui prennent soin de ces deux groupes. En outre, le Ministère a entrepris d'accroître ses capacités en matière de politique stratégique afin d'utiliser plus efficacement son savoir-faire en

matière de programmes et de services pour contribuer aux discussions nationales sur les politiques, lesquelles pourraient profiter à un segment plus large de la population canadienne.

La vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes

Les collectivités réunissent des groupes de personnes ayant une histoire et des intérêts communs, des liens sociaux, économiques et politiques ainsi qu'une vision partagée de l'avenir. Les anciens combattants de la guerre et les anciens combattants des Forces Canadiennes constituent des communautés distinctes au Canada. L'une des principales préoccupations des anciens combattants de la guerre, qui sont au crépuscule de leur vie, est de s'assurer que leur héritage se perpétue. Quant aux anciens combattants des Forces canadiennes qui passent à la vie civile après avoir vécu des expériences uniques dans des situations d'urgence et de crise humanitaire au pays et à l'étranger ou dans des opérations de maintien ou de rétablissement de la paix partout dans le monde, ils souhaitent que les Canadiens reconnaissent la contribution qu'ils ont apportée à la sécurité mondiale. Anciens Combattants Canada contribue au renforcement de ces communautés par le biais de son programme « Le Canada se souvient », lequel comprend plusieurs volets – instruire les jeunes Canadiens, célébrer la Semaine des anciens combattants (en 2001, le thème était « Au service de la paix ») et organiser différentes activités commémoratives dans les collectivités. La création de la Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants, décernée aux personnes qui ont servi la communauté des anciens combattants de façon exceptionnelle et (ou) aux personnes qui constituent des modèles pour leurs camarades anciens combattants, a été remise pour la première fois à M. Paul Métivier, un ancien combattant de la Première Guerre mondiale.

Les avenues de développement économique et l'innovation au Canada

Le Portefeuille s'est reposé dans une large mesure sur le professionnalisme et le dévouement sans faille de son personnel pour réaliser sa mission. Quelques-unes des réalisations les plus méritoires du Portefeuille ont été reconnues officiellement par des organismes extérieurs. Ainsi, en juin 2001, l'Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) a décerné le Prix du leadership en matière de l'innovation au Programme de dysphagie de l'Hôpital Sainte-Anne. Le Prix du chef de la fonction publique a été remis par le greffier

du Conseil privé à notre sous-ministre déléguée, Verna Bruce, pour avoir valorisé et soutenu les gens au sein du Ministère.

L'intégrité de nos programmes et amélioration des services
Le Sondage national sur la satisfaction de la clientèle a révélé que, dans l'ensemble, le taux de satisfaction de la clientèle est de 85 P. 100. Le Portefeuille s'est servi des résultats du sondage pour établir son orientation stratégique et mettre en marche des initiatives en matière d'amélioration du service.

L'une de ces initiatives, mise en oeuvre à la suite de consultations avec le Conseil consultatif ACC-Forces Canadiennes, a consisté à organiser une conférence nationale des chefs des services aux clients d'ACC afin de sensibiliser davantage nos employés à la situation et aux besoins de notre clientèle d'anciens combattants des Forces canadiennes. Une autre initiative a consisté à obtenir du Conseil consultatif de gérontologie d'ACC des conseils éclairés pour nous aider à répondre aux besoins de nos clients et de leur famille.

Une autre initiative visait à reconnaître le rôle important joué par les anciens combattants de la marine marchande durant la guerre en leur versant une indemnité en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ils n'étaient pas admissibles à la fin de la Seconde Guerre mondiale et de la Guerre de Corée.

Notre capacité d'améliorer le service a également été renforcée grâce un nouveau système de technologie de l'information – le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) – et à des méthodes administratives améliorées. Le RPSC vise à préparer le passage à une prestation de services en direct, qui s'ajoutera aux modes de prestation actuels tels que les contacts personnel, par téléphone et par la poste.

Par ailleurs, au cours des cinq prochaines années, le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne aura pour effet de mettre l'établissement en conformité avec les normes provinciales concernant les établissements de soins de longue durée et d'offrir aux patients un environnement mieux adapté à leurs besoins. En outre, le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille (PRMCCCB) permettra de réparer, restaurer et mettre en état les treize

monuments canadiens de la Première Guerre mondiale créées par le Canada en Europe, dont le Monument commémoratif du Canada à Vimy.

Efficacité organisationnelle
Plusieurs activités ont été mises en oeuvre en 2001-2002 pour soutenir le second objectif stratégique d'ACC. Ainsi le Ministère a terminé l'examen de son programme de commémoration, lequel est devenu, à la suite de cette démarche, le Programme « Le Canada se souvient ».

ACC a également établi l'Initiative de coordination des soins de santé, un partenariat avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux, lequel partenariat a permis au gouvernement du Canada de réaliser des économies opérationnelles de plus de 14 millions de dollars par an.

Même si le Portefeuille a rempli cette année la plupart de ses engagements, il reste beaucoup à faire au niveau de la capacité à suivre de près les résultats stratégiques et à faire le lien entre les données sur le rendement et les résultats.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Le tribunal des anciens combattants (révision et appel) a mis au point du matériel de référence et des séances de formation spécialisées à l'intention de ses membres et du personnel, a institué un code de conduite pour ses membres et élaboré de nouveaux outils de travail afin d'améliorer la rapidité, l'uniformité et la structure du processus décisionnel. Le Tribunal a mis en oeuvre de nouvelles méthodes de prestation des services et amélioré la communication avec ses clients et ses représentants.

Messages

Message du ministre

Je tiens à assurer les Canadiens qu'Anciens Combattants continuera de fournir un service exemplaire axé sur le client aux anciens combattants ainsi qu'aux autres clients et à leur famille.

C'est, dans une large mesure, grâce aux sacrifices et aux réalisations des anciens combattants et des casques bleus canadiens qui ont servi leur pays avec courage, en temps de guerre comme en temps de paix, que le Canada est devenu un pays indépendant ayant sa propre identité. La mission d'Anciens Combattants consiste, d'une part, à rembourser cette dette en offrant un service exemplaire axé sur le client ainsi que des avantages qui répondent aux besoins de ces anciens combattants, de nos autres clients et de leur famille, en reconnaissance des services rendus au Canada, et, d'autre part, de perpétuer le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations pour tous les Canadiens.

J'ai le plaisir de présenter le Rapport de rendement du portefeuille des Anciens Combattants, dans lequel sont exposés les réalisations et les résultats stratégiques pour l'exercice se terminant le 31 mars 2002.

En 2001-2002, Anciens Combattants a continué de faire participer sa clientèle et la population canadienne en général à des initiatives visant à améliorer les programmes et les services fournis. Depuis ma nomination au poste de ministre des Anciens Combattants, plusieurs réunions fructueuses ont eu lieu avec des organismes d'anciens combattants, le Conseil consultatif Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes et le Conseil consultatif de gérontologie d'ACC. La contribution de ces organismes nous a permis d'améliorer de façon globale la prestation des soins de santé et des programmes de pension d'invalidité, tout en

maintenant l'excellence des services offerts aux anciens combattants de la guerre et en renforçant ceux fournis aux anciens combattants des Forces canadiennes.

Plusieurs projets prioritaires du Ministère visant à aider la population vieillissante des anciens combattants de la guerre ont été réalisés, dont les suivants : élargissement de la clientèle admissible au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), un programme national de soutien axé sur les soins à domicile; investissement de 14 millions de dollars pour améliorer les établissements de soins de longue durée dans la région de l'Atlantique; et engagement de moderniser l'Hôpital Sainte-Anne afin de mieux adapter les unités de soins aux besoins des résidents. On a par ailleurs amélioré les services fournis aux clients des Forces canadiennes grâce à des initiatives axées sur leurs besoins particuliers – mentionnons, entre autres, la mise en oeuvre du Projet pilote des coordonnateurs de la transition d'ACC, le Service d'aide aux anciens membres des FC et à leur famille qui ont besoin de services professionnels de counselling, et le Projet pilote (ACC-MDN) de soutien social aux victimes de stress opérationnel, qui permet d'accroitre le niveau de soutien offert aux anciens combattants et membres actuels des FC victimes de stress opérationnel, dans leur milieu de travail ou à l'extérieur de celui-ci. En outre, l'expérience acquise par Anciens Combattants dans les domaines de la promotion de la santé, des soins à domicile et des soins palliatifs pour les anciens combattants continue de constituer une source de connaissance précieuse et pertinente face aux défis auxquels la population canadienne vieillissante est confrontée en matière de soins de santé.

En conclusion, je tiens à assurer les Canadiens qu'Anciens Combattants continuera de fournir un service exemplaire axé sur le client aux anciens combattants ainsi qu'aux autres clients et à leur famille. Nous collaborerons étroitement avec les associations d'anciens combattants afin de sensibiliser davantage le public aux sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi leur pays de façon si compétente. Ils sont pour nous tous une source de fierté et d'inspiration!

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député,
Ministre des Anciens Combattants

Le Tribunal se préoccupe d'offrir un service équitable et plus efficace aux anciens combattants de la guerre, aux membres des Forces canadiennes et de la GRC ainsi qu'à leur famille.

Message du président du TACRA

J'ai le plaisir de présenter au Parlement le rapport de rendement de 2001-2002 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Il est de tradition au Canada que le Parlement crée des organismes indépendants pour veiller à ce que des décisions justes et crédibles soient prises lorsque des personnes s'estiment lésées par des arrêts rendus par les ministères. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal administratif indépendant, distinct du ministère des Anciens Combattants. Son mandat consiste à protéger les droits individuels et à s'assurer que les clients reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la Loi.

Le Tribunal se préoccupe d'offrir un service équitable et plus efficace aux anciens combattants de la guerre, aux membres des Forces canadiennes et de la GRC ainsi qu'à leur famille. Les membres du TACRA ont reçu une formation qui leur permet de s'assurer que les clients bénéficient d'un service de haute qualité et sont traités avec respect. Des décisions de qualité sont rendues par un personnel professionnel soutenu par des employés très qualifiés et compréhensifs, qui sont tous conscients des problèmes et des préoccupations des clients.

Nous sommes sensibles aux défis auxquels sont confrontés les anciens combattants de la guerre, les membres anciens et actuels des

Forces canadiennes, les clients de la GRC ainsi que leur famille. Nous nous efforçons donc de répondre aux demandes des clients et d'obtenir le meilleur résultat possible. Notre politique évolue en fonction des besoins des clients, comme en témoigne le leadership que nous avons exercé au cours de la dernière décennie en effectuant des recherches – et en élargissant considérablement nos connaissances – sur les problèmes de santé de nos clients. Le niveau de compétence de plus en plus élevé du Tribunal se reflète dans son engagement à l'égard d'un processus décisionnel de qualité.

Le Tribunal examine continuellement les possibilités d'amélioration de son service et il en tire profit. Notre excellente réputation en matière de satisfaction de la clientèle démontre bien notre engagement à faire de nos clients notre unique priorité et le succès que nous obtenons à cet égard.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) effectue son travail avec équité, cohérence et professionnalisme. Le rapport de 2001-2002 illustre les succès que nous avons obtenus en utilisant cette approche axée sur le client.

Brian W. Chambers
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Aperçu du Portefeuille

Aperçu du Portefeuille

Notre mission

Fournir des services et des avantages axés sur le client qui soient exemplaires et adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et des familles de ceux-ci de manière à reconnaître les services qu'ils on rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend :

- Anciens Combattants Canada
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Notre mandat

Anciens Combattants Canada fournit des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays en temps de guerre et de paix (y compris dans le cadre d'activités de maintien de la paix), et perpétue le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, de quatorze autres lois du Parlement et de vingt-sept règlements et décrets.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est mandaté, en vertu de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, pour rendre des décisions dans les cas de révisions et d'appels liés aux pensions d'invalidité, aux termes de la *Loi sur les pensions* et d'autres lois du Parlement, et pour entendre les appels au dernier palier dans le cas des allocations d'ancien combattant, aux termes de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*. Le TACRA rend également des décisions dans les cas de révisions et d'appels portant sur les demandes de pensions d'invalidité liées au service, aux termes de la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada* et de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.

Le portefeuille des Anciens Combattants reconnaît l'importance des contributions faites par nos hommes et femmes pour l'édification de la nation canadienne et rend hommage aux sacrifices qu'ils ont consentis pour la défense de la liberté et le maintien de la paix dans le monde. Tout en leur exprimant la reconnaissance profonde du Canada, nous nous efforçons d'agir selon les principes nobles qu'il ont défendus.

Nous nous efforçons d'appliquer les principes suivants à la prestation de nos avantages et de nos services : *intégrité, respect, excellence du service, responsabilité, travail d'équipe et équilibre*.

Nos rôles et responsabilités

Pour réaliser sa vision, AC remplit plusieurs rôles :

Leader/Partenaire - Depuis 1944, le portefeuille des AC, en coopération avec d'autres ministères fédéraux, avec les gouvernements provinciaux et avec le secteur privé, joue un rôle de chef de file au niveau de l'élaboration, de la coordination et de l'administration des politiques et des programmes fédéraux destinés à assurer le bien-être économique, psychologique et physique des anciens combattants de la guerre, des anciens combattants des membres actifs des Forces canadiennes, des membres actuels et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada et des civils admissibles.

Fournisseur de services - Nous offrons, de façon équitable et opportune, des indemnités pour les difficultés résultant de l'invalidité et de la perte de revenus liées au service, des programmes sociaux et de santé innovateurs, une représentation juridique professionnelle, et des programmes visant à reconnaître les réalisation et les sacrifices des différents groupes de clients du Portefeuille et à leur rendre hommage. Nous administrons également l'Hôpital Sainte-Anne, un établissement offrant 560 lits de malade aigu à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec), et nous supervisons le transfert en douceur de nos clients âgés dans un milieu hospitalier approprié lorsque cela devient nécessaire.

Agent d'indemnisation - Nous offrons aux anciens combattants et autres clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales (allocation pour soins,

allocation vestimentaire, allocation pour incapacité exceptionnelle), des allocations d'ancien combattant, des prestations de survivant ainsi que d'autre avantages financiers. Nous finançons également le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les avantages pour soins de santé ainsi que les soins de longue durée et versons des subventions au Fonds du Souvenir, au Commonwealth War Graves Commission et au Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée.

Avocat/Conseiller - Par l'entremise du Bureau de services juridiques des pensions, nous fournissons gratuitement des services de consultation juridique et de représentation aux anciens combattants et aux autres clients admissibles qui demandent une révision ou interjettent un appel, auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), d'une décision concernant une demande de pension ou d'allocation. Le personnel de nos bureaux régionaux, de district et auxiliaires conseillent également les anciens combattants, leurs familles et d'autres qui souhaitent présenter une demande de pension d'invalidité, obtenir des soins de santé, ou différents services, par exemple, lors d'un décès.

Agent d'information - Nous mettons sur pied des activités éducatives, des manifestations spéciales, des programmes de toutes sortes et diverses autres activités commémoratives, partout au pays. Ces activités visent à faire apprécier aux Canadiens les sacrifices consentis, entre autres, par les anciens combattants durant les périodes de conflit. Elles renforcent l'identité culturelle du pays et permettent de préserver cet héritage pour les générations futures. Le personnel du Ministère fournit également de l'information sur les programmes et les services d'ACC par le biais de son réseau de bureaux, de son site Internet et de son bulletin *Salut!*

Organisme de recours - Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme quasi-judiciaire indépendant, offre un mécanisme de recours aux clients qui demandent une révision – ou interjettent appel – d'une décision concernant une pension d'invalidité, et il entend les appels au dernier palier dans le cas des allocations d'ancien combattant.

Notre cadre de fonctionnement

La participation des citoyens aux décisions qui les concernent constitue une composante essentielle de toute société vivante. Au Canada, nous

croyons que l'efficacité de la démocratie passe par la consultation et la participation des citoyens. À Anciens Combattants, nous faisons participer non seulement notre clientèle, mais aussi tous les Canadiens.

De nombreux facteurs influent sur le type de services et de ressources mis à la disposition de nos clients. Ainsi, l'examen dont le système de santé canadien fait actuellement l'objet et les changements qu'il entraîne dans les services fournis par nos partenaires peuvent avoir une incidence sur la capacité d'Anciens Combattants de dispenser ses programmes et ses services. Le vieillissement et la diminution de la clientèle de base du Portefeuille – c.-à-d. les anciens combattants ayant servi en temps de guerre –, jumelés à l'augmentation croissante de la clientèle des Forces canadiennes (dont les besoins en matière de prestation de service diffèrent), continuent de représenter les facteurs extérieurs les plus déterminants sur le fonctionnement du Portefeuille. Les progrès médicaux peuvent aussi influer sur le type de soins de santé mis à la disposition de nos clients et accroître à la fois leur espérance de vie et leur qualité de vie, ce qui exercerait une pression supplémentaire sur nos capacités en matière de prestation de services. La participation du Canada à la campagne internationale contre le terrorisme a également exigé un réexamen des avantages et des services offerts aux clients du Ministère.

Des économies sont réalisées grâce aux efforts de coopération déployés avec nos partenaires – autres ministères fédéraux, gouvernements provinciaux ou territoriaux, les organismes d'anciens combattants, organismes bénévoles et entreprises (voir nos principaux partenaires, page 89).

Nous encourageons fortement les clients et leurs dispensateurs de soins à participer aux décisions qui les touchent. L'Approche pour un service axé sur le client ainsi que le réseau de prestation de services aux clients, que nous avons mis en place, nous permettent d'offrir un service personnalisé et rapide, dont le but est de fournir au client le bon service au bon moment.

Il ne faut pas oublier qu'en plus de notre clientèle, laquelle bénéficie d'avantages et de services, nous servons l'ensemble de la collectivité par le biais de notre Programme « Le Canada se souvient ». Ce programme réorienté met l'accent sur la nécessité de s'assurer que les Canadiens –

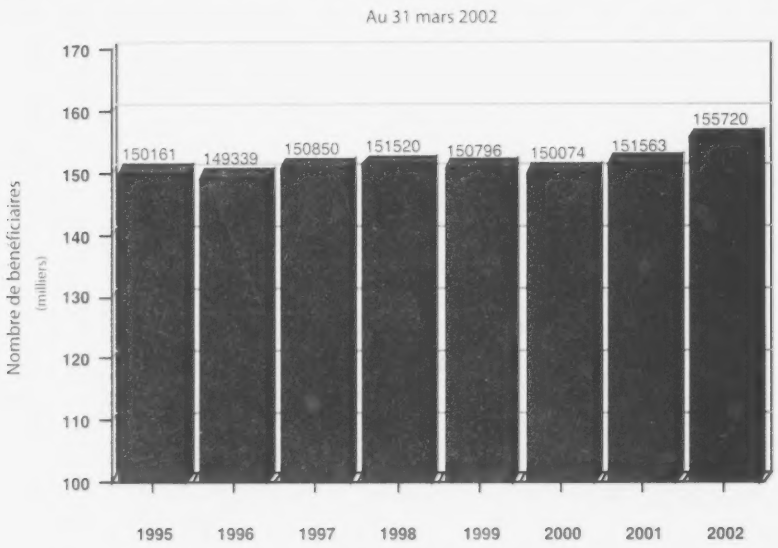
en particulier, les jeunes – comprennent et reconnaissent les sacrifices et les réalisations de ceux et celles qui ont servi (et continuent de servir) le Canada pour défendre la paix et la liberté. Informer le public, effectuer des recherches, faire participer les collectivités aux activités de commémoration, prendre soin des cimetières et monuments commémoratifs canadiens et y affecter des ressources constituent des moyens essentiels pour obtenir ces connaissances et cette compréhension.

Notre clientèle

La clientèle d'ACC se compose d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre, d'anciens combattants et de membres actifs des Forces canadiennes, de membres actuels et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada et de civils admissibles.

Entre mars 2001 et mars 2002, le nombre de bénéficiaires d'une pension d'invalidité d'ACC a augmenté de 4 137 pour atteindre un total de 155 720, soit le chiffre le plus élevé depuis au moins 15 ans. L'an dernier, une pension a été accordée à plus de 10 000 nouveaux clients (anciens combattants ayant servi en temps de guerre et clients des Forces canadiennes), ce qui représente le double des moyennes annuelles récentes. De même, les 19 789 décisions rendues l'an dernier concernant une première demande dépassent de beaucoup la moyenne annuelle de 11 548, établie au cours des cinq dernières années. La figure 1 ci-dessous illustre la tendance observée au niveau des bénéficiaires de pension d'invalidité entre 1995 et 2002. On attribue leur augmentation au fait que le programme est mieux connu des anciens combattants (aussi bien ceux qui ont servi en temps de guerre que ceux qui appartiennent aux Forces canadiennes).

Figure 1 : Bénéficiaires d'une pension d'invalidité d'ACC (1995-2002)



Source: La direction des statistiques d'ACC

Les anciens combattants et les membres actifs des Forces canadiennes sont plus jeunes et, en général, leurs demandes sont plus complexes. Les affections desquelles ils souffrent sont plus compliquées, ce qui exige dans certains cas des recherches approfondies.

Nos priorités stratégiques

L'exercice de planification stratégique réalisé en 2000 et 2001 nous a permis de préciser notre mission et notre vision, de réaffirmer notre engagement à l'égard du maintien de services personnalisés pour tous nos clients, et d'établir notre orientation pour les cinq prochaines années. Les dix priorités identifiées dans le *Plan stratégique quinquennal* d'Anciens Combattants soutiennent deux objectifs stratégiques : **intégrité de nos programmes et amélioration des services et efficacité organisationnelle**. La figure ci-dessous illustre le lien qui existe entre, d'une part, nos objectifs et nos priorités stratégiques et, d'autre part, les résultats stratégiques et les réalisations, et elle montre comment ils nous permettront de réaliser notre vision.

Figure 2 : Relation entre nos objectifs et priorités stratégiques, nos résultats stratégiques et nos réalisations

Réalisations en matière de rendement

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Réalisations en matière de rendement

Ressources financières en 2001-2002 pour le portefeuille des Anciens Combattants (en millions de dollars)

	Anciens Combattants Canada	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Dépenses prévues (Partie III du Budget)	2 097,8	10,6
Autorisations totales	2 252,3	10,4
Dépenses réelles	**2 236,3**	**10,3**
ETP réels (équivalents temps plein)	**3 403**	**104**

Le résumé des données financières a pour but d'indiquer : ce qui était prévu au début de l'exercice (dépenses prévues); les dépenses additionnelles approuvées par le Parlement afin de refléter les changements de priorités et les imprévus (autorisations totales); et, enfin, ce qui a été réellement dépensé (dépenses réelles 2001-2002). Nous avons ajouté le nombre d'équivalents temps plein (ETP) pour l'exercice.

Pour réaliser sa mission, le Portefeuille s'est basé, dans une large mesure, sur le professionnalisme et le dévouement sans faille de son personnel. Certaines des réalisations les plus méritoires ont été reconnues par le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et par le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). On en trouvera un compte rendu à la page 91 du présent rapport.

Programmes de prestations et de services

Les programme de pensions, d'allocations et de soins de santé d'Anciens Combattants Canada ont pour but d'offrir aux clients un éventail complet d'avantages et de services. On trouvera des renseignements généraux sur les programmes de pensions d'invalidité, d'allocations d'ancien combattant (avantages basés sur une évaluation de l'état des revenus) ainsi que sur les programmes de soins de santé sur notre site Web (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services).

Enjeu

Jusqu'à tout récemment, nombre de programmes d'ACC fonctionnaient à peu près indépendamment les uns des autres. Cette situation découlait

Réalisations en matière de rendement

Ressources financières en 2001-2002 pour le portefeuille des Anciens Combattants (en millions de dollars)

	Anciens Combattants Canada	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Dépenses prévues (Partie III du Budget)	2 097,8	10,6
Autorisations totales	2 252,3	10,4
Dépenses réelles	**2 236,3**	**10,3**
ETP réels (équivalents temps plein)	**3 403**	**104**

Le résumé des données financières a pour but d'indiquer : ce qui était prévu au début de l'exercice (dépenses prévues); les dépenses additionnelles approuvées par le Parlement afin de refléter les changements de priorités et les imprévus (autorisations totales); et, enfin, ce qui a été réellement dépensé (dépenses réelles 2001-2002). Nous avons ajouté le nombre d'équivalents temps plein (ETP) pour l'exercice.

Pour réaliser sa mission, le Portefeuille s'est basé, dans une large mesure, sur le professionnalisme et le dévouement sans faille de son personnel. Certaines des réalisations les plus méritoires ont été reconnues par le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et par le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). On en trouvera un compte rendu à la page 91 du présent rapport.

Programmes de prestations et de services

Les programme de pensions, d'allocations et de soins de santé d'Anciens Combattants Canada ont pour but d'offrir aux clients un éventail complet d'avantages et de services. On trouvera des renseignements généraux sur les programmes de pensions d'invalidité, d'allocations d'ancien combattant (avantages basés sur une évaluation de l'état des revenus) ainsi que sur les programmes de soins de santé sur notre site Web (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services).

Enjeu

Jusqu'à tout récemment, nombre de programmes d'ACC fonctionnaient à peu près indépendamment les uns des autres. Cette situation découlait

de la façon dont les programmes avaient été mis sur pied et des besoins qu'ils étaient appelés à combler à un moment précis. Aujourd'hui, un grand nombre de nos clients ont accès à plusieurs de nos programmes (pension d'invalidité, soutien financier et soins de santé) simplement parce que leur âge avancé ou leur situation personnelle crée de plus grands besoins. ACC a donc tout avantage à organiser ses services en fonction de l'ensemble des besoins de chaque client et non en fonction de programmes compartimentés. Dans bien des cas, les besoins du client peuvent être satisfaits dans le cadre de nos programmes actuels; dans d'autres cas, par des programmes ou des services offerts à l'extérieur du Ministère. Il nous faudra adapter continuellement notre approche axée sur le client afin de répondre de façon efficace aux nouveaux besoins des anciens combattants - aussi bien ceux qui ont servi en temps de guerre que ceux qui appartiennent aux Forces canadiennes - et de leur famille.

En ce qui concerne les programmes de prestations et de services d'ACC, le tableau suivant donne une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.

Légende : ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Résultat stratégique	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants de guerre, aux anciens combattants ainsi que des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membre de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	• Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie	◘
	• Amélioration du niveau de vie de base	▲
	• Services et programmes axés sur le client offerts de façon opportune, équitable et uniforme	▲
	• Autonomie des clients et mode de vie sain	▲
	• Optimisation de la santé	▲
	• Soins appropriés dans le lieu le plus propice	▲
	• Amélioration de la qualité de vie	▲
	• Soins de qualité au terme de la vie	▲

Ressources affectées au résultat stratégique

ETP	(en millions de dollars)
2 664	2 108,6 $

Indemnisation des anciens combattants de la marine marchande

Le 1er février 2000, le gouvernement a annoncé le versement de paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande et aux conjoints survivants. Ces paiements sont offerts en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces personnes n'ont pas eu droit à la fin de la guerre et des opportunités qu'ils ont alors perdues. Au 31 mars 2002, le Ministère avait reçu 14 335 demandes et versé 92,4 millions de dollars pour les 7 736 demandes acceptées. Le Ministère a également reçu 3 015 demandes de révision. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web d'ACC (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services/mnavy).

Politique sur les anciens combattants autochtones

Une Table ronde nationale (TRN) sur les anciens combattants des Premières nations a été mise sur pied en février 2000 afin d'examiner les préoccupations soulevées par les anciens combattants des Premières

Légende : ✪ Attente dépassée ▲ Progrès realise
□ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalise

Résultat stratégique	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants de guerre, aux anciens combattants ainsi que des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membre de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	• Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie	□
	• Amélioration du niveau de vie de base	▲
	• Services et programmes axés sur le client offerts de façon opportune, équitable et uniforme	▲
	• Autonomie des clients et mode de vie sain	▲
	• Optimisation de la santé	▲
	• Soins appropriés dans le lieu le plus propice	▲
	• Amélioration de la qualité de vie	▲
	• Soins de qualité au terme de la vie	▲

Ressources affectées au résultat stratégique

ETP	(en millions de dollars)
2 664	2 108,6 $

Indemnisation des anciens combattants de la marine marchande

Le 1er février 2000, le gouvernement a annoncé le versement de paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande et aux conjoints survivants. Ces paiements sont offerts en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces personnes n'ont pas eu droit à la fin de la guerre et des opportunités qu'ils ont alors perdues. Au 31 mars 2002, le Ministère avait reçu 14 335 demandes et versé 92,4 millions de dollars pour les 7 736 demandes acceptées. Le Ministère a également reçu 3 015 demandes de révision. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web d'ACC (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services/mnavy).

Politique sur les anciens combattants autochtones

Une Table ronde nationale (TRN) sur les anciens combattants des Premières nations a été mise sur pied en février 2000 afin d'examiner les préoccupations soulevées par les anciens combattants des Premières

nations au sujet du traitement qui leur a été réservé, à eux et à leur famille, pendant et après la guerre. Le rapport de la TRN a été remis aux ministres d'Anciens Combattants (ACC), des Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) et du ministère de la Défense nationale en mai 2001. Suite à la publication du rapport, les anciens combattants des Première nations ont présenté séparément aux ministres une résolution faisant état de leurs attentes et de leurs préoccupations. Même si les questions qu'on y aborde sont très complexes, le rapport de la TRN a permis au gouvernement du Canada de mieux comprendre les problèmes auxquels les anciens combattants des Premières nations ont fait face à leur retour de la guerre. Des fonctionnaires des trois ministères ont examiné les conclusions du rapport et les recommandations faites par les membres des Première nations qui faisaient partie de la table ronde. Le ministre des Anciens Combattants a annoncé que le gouvernement fédéral répondra sous peu aux anciens combattants des Premières nations.

Des fonctionnaires collaborent également avec les Métis et les Indiens non inscrits afin de déterminer ce qui est arrivé à ces anciens combattants après les guerres. ACC a terminé récemment l'examen des dossiers sur cette question et des fonctionnaires rencontreront des représentants de l'Association des anciens combattants Métis et de l'Association nationale d'anciens combattants aborigènes pour discuter des résultats de cet examen.

Gestion des pensions d'invalidité de la GRC

Au cours des deux dernières années, Anciens Combattants Canada (ACC) et le Service Croix Bleue de l'Atlantique (SCBA) ont aidé à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) à fournir des avantages pour soins de santé à ses membres réguliers toujours actifs. Vu le grand succès de ce partenariat, le commissaire intérimaire de la GRC nous a demandé, en janvier 2001, d'assumer l'entière responsabilité de la gestion des pensions d'invalidité pour les membres réguliers et civils de la Gendarmerie, y compris les décisions relatives aux pensions et le paiement de celles-ci. La GRC nous a également demandé de l'aider à fournir des avantages pour soins de santé aux civils et aux membres à la retraite qui touchent une pension d'invalidité.

Jusqu'à présent, plus de 3 900 pensionnés de la GRC se sont vu accorder une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions. Entre mars 2001 et janvier 2002, ACC a rendu des décisions à l'égard de 1 009

premières demandes et de 882 réévaluations de pension pour le compte de la GRC. Ces chiffres représentent, au niveau des demandes de pension de la GRC, une augmentation de 50 % par rapport à l'année précédente. Une telle augmentation peut être attribuée à l'adoption du projet de loi C-41 qui autorise le versement de pensions aux membres toujours actifs des Forces canadiennes et de la GRC. En plus de fournir des services de décision et de paiement aux pensionnés, aux membres ainsi qu'aux civils de la GRC, ACC aide la Gendarmerie à fournir des avantages et des services pour soins de santé aux civils et aux membres réguliers qui sont admissibles à la retraite.

Recours collectif Authorson

Conformément aux lois fédérales, Anciens Combattants Canada peut prendre en charge l'administration des avantages monétaires et autres fonds personnels d'un client si celui-ci refuse ou est incapable de gérer ses affaires dans son intérêt ou dans celui de sa famille. Entre 1916 et 1990, aucun intérêt n'a été versé, de façon générale, sur les sommes contenues dans les comptes sous tutelle. Des procédures ont été intentées pour le compte d'un ancien combattant par M. Authorson, qui soutenait que l'État aurait dû verser des intérêts sur les comptes sous tutelle avant 1990. Le recours collectif a été jugé recevable en décembre 1999. Le 11 octobre 2000, la Cour supérieure de l'Ontario a rendu un jugement qui impose une responsabilité pour dommages sous forme d'intérêt, en rapport avec les sommes administrées pour le compte d'anciens combattants avant 1990. Dans un jugement publié le 13 mars 2002, la Cour d'appel de l'Ontario a confirmé à l'unanimimité la décision du tribunal inférieur. Cette décision déclarait qu'ACC était tenu de verser aux personnes couvertes par le recours collectif des intérêts rétroactifs sur les comptes qu'il a administrés pour le compte de celles-ci. Les avocats du portefeuille des Anciens Combattants et du ministère de la Justice étudient présentement attentivement le jugement de la cour d'appel. Le gouvernement du Canada disposait de 60 jours pour décider s'il demanderait l'autorisation d'en appeler à la Cour suprême du Canada.

Projet de réforme ou de rationalisation des décisions sur les pensions

Cette réforme, entreprise le 7 juin 2001, avait pour but de modifier les méthodes et les procédés associés au processus de décision touchant les demandes de pension d'invalidité afin que des améliorations puissent être apportées aussi bien aux délais de traitement qu'à la qualité des décisions rendues par les arbitres. La réforme du processus décisionnel a également eu pour effet de modifier la procédure associée à la préparation des demandes, si bien que le temps requis, le cas échéant, pour préparer la demande d'un client pourrait être raccourci.

Dans le cadre de la réforme, on a mis à l'essai le Protocole pour les décisions relatives aux pensions des Forces canadiennes (FC) afin de s'assurer que les prestations de pension auxquelles ont droit les membres des FC sont bien établies avant la libération du service, de manière à faciliter la continuité des soins et le passage à la vie civile.

Progrès réalisé à ce jour :

- Le cadre de référence et les lignes directrices du projet ont été élaborés et sont présentement mis à l'essai;
- Des sites pilotes et des participants ont été choisis : bases des FC d'Edmonton et de Cold Lake/Bureau de district d'ACC à Edmonton, et base des FC d'Esquimalt /Bureau de district de Victoria et Administration centrale à Charlottetown;
- des téléconférences sont organisées chaque mois afin de faire le point sur les progrès, d'identifier les défis, de recommander des changements, etc.

Projet de la Table des invalidités et des lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension

Ce projet a pour but d'élaborer et de mettre en oeuvre des nouvelles lignes directrices en matière d'admissibilité et d'évaluation pour le programme de pensions d'invalidités. Le projet avait pour objectif d'améliorer l'uniformité, l'équité et la qualité des décisions portant sur l'attribution et l'évaluation des pensions d'invalidité; de rendre le processus et les décisions plus transparents; et d'accroître la responsabilisation.

La Table des invalidités révisée permet d'aborder de façon plus holistique l'évaluation des invalidités, car on y évalue aussi bien l'invalidité que la

qualité de vie. En mars 2001, on a mis la dernière main à une ébauche détaillée de la Table des invalidités (www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=tabodis) et des lignes directrices sur l'admissibilité. Des consultations dans les régions et auprès des organismes d'anciens combattants ont lieu actuellement et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est toujours informé de cette initiative. En raison de problèmes de financement, la décision de mettre en oeuvre la nouvelle Table des invalidités a été reportée à l'exercice 2003-2004. On est en train d'élaborer des plans et un module de formation ainsi que des stratégies nationales de mise en oeuvre de la Table, tout en menant des activités d'établissement des coûts du programme.

Les lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension (www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=eguidelines) comprennent une description médicale et scientifique des blessures et des maladies pour lesquelles une demande de pension peut être présentée. Les lignes directrices ont été publiées en 2001-2002. D'autres lignes directrices seront publiées en 2002-2003.

Cinquante-cinq questionnaires médicaux ont été mis au point afin d'uniformiser la collecte et l'évaluation des données sur les invalidités pour le Programme de pension d'invalidité. Dans le cadre du projet « Gouvernement en direct », ACC a mis la dernière main à des guides d'examen médical en direct pour les besoins du Programme de pension d'invalidité et se servira de ces questionnaires/guides pour mettre à l'essai, en 2002-2003, la transmission électronique de renseignements médicaux.

Projet de continuum des services (PCS)
Ce projet vise à moderniser l'éventail des services et avantages offerts aux anciens combattants des Forces canadiennes et à leur famille.

Des consultations ont été effectuées auprès de différents groupes d'intervenants afin de réunir des représentants de plusieurs ministères fédéraux et provinciaux, le but visé étant d'examiner la contribution qu'ils pourraient apporter à titre de partenaires pour aider les membres des FC à passer avec succès de la vie militaire à la vie civile. Des forums intergouvernementaux ont été organisés cette année en Ontario, en Alberta, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et en Saskatchewan. Des comités de travail ont été mis sur pied dans chaque province afin d'assurer une intégration efficace des programmes et des

services pour les clients des FC. Un forum d'évaluation a également réuni des employés d'ACC possédant une expérience dans les FC et une liaison permanente est établie avec le Conseil consultatif ACC-FC (www.vacacc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/consul). Le Conseil a représenté des groupes d'anciens combattants de guerre et d'anciens combattants du maintien de la paix, des universitaires, des chercheurs et des praticiens, ainsi que des représentants des FC et des ministères et organismes fédéraux.

Les sommes obtenues dans le cadre du Programme sur la qualité de la vie ont permis de fournir un soutien et des services de transition aux anciens combattants des FC, de mettre sur pied des programmes d'éducation et de formation sur les FC à l'intention des employés, et de mettre en oeuvre un programme de recherches et d'évaluation sur les problèmes associés aux FC.

Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes (ACC-FC)
L'objectif de ce projet est de jouer un rôle directeur et de servir de point de convergence pour toutes les questions relatives à l'amélioration des services offerts aux Forces canadiennes (FC). Un échange d'employés – en l'occurrence, des agents de liaison du MDN et d'ACC – a également été mis en place afin de faire mieux connaître et comprendre les programmes et les services de chaque ministère.

Depuis le 25 mars 1999, les responsables du Projet ACC-FC ont coordonné différentes activités destinées à soutenir l'***Initiative sur la Qualité de vie*** mise en oeuvre par le Ministère. Les progrès réalisés sont énumérés chaque année dans le rapport sur la qualité de vie dans les Forces canadiennes présenté au Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants (CPDNAC). On trouvera des renseignements généraux sur les réponses que le gouvernement du Canada et ACC ont faites au CPDNAC à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/qualityreport.

Durant tout l'exercice 2001-2002, ACC a collaboré étroitement avec le MDN et d'autres intervenants à une foule d'activités ou d'initiatives visant à régler quelques-uns des problèmes sociaux et économiques auxquels est confrontée la clientèle des FC du Ministère. Mentionnons, entre autres :

- Les ***Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles*** : ACC a créé un poste de directeur adjoint, qui travaillera en étroite collaboration avec le directeur (nommé par le MDN). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Centre, visiter le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfcentre.

- Dans le cadre du ***Projet pilote des coordonnateurs de la transition d'ACC*** (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/trans/coorpil), sept employés à temps plein ont été postés dans des sites clés des FC afin d'aider les membres des FC à passer de la vie militaire à la vie civile. Les coordonnateurs ont servi d'agent de liaison entre le gestionnaire de cas des FC et le bureau de district d'ACC. Ils ont également aidé les membres toujours actifs à accéder aux avantages et aux services d'ACC auxquels les membres des FC ont droit.

- Le ***Service d'aide*** d'ACC, qui consiste en une ligne téléphonique sans frais (1-800-268-7708), est mis à la disposition des anciens membres des FC et de leurs proches qui ont besoin de conseils professionnels. On peut consulter la brochure du ***Service d'aide*** sur le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/assiserve.

- Le ***Projet pilote de soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO)*** (ACC et MDN) (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/reestab) a permis d'accroître le niveau de soutien social offert aux anciens combattants et membres actifs des FC victimes de blessures liées au stress opérationnel, aussi bien dans le milieu de travail qu'à l'extérieur.

- La brochure intitulée ***Le syndrome de stress post traumatique (SSPT) et le stress lié à la guerre*** a été très bien accueillie par les clients, les médecins et les employés d'ACC. On en a imprimé jusqu'ici 40 000 exemplaires. Pour de plus amples renseignements sur le SSPT, visiter le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/stress.

Projet de carte double

Ce projet a été mis sur pied pour identifier les membres actifs des FC qui souffrent d'un état indemnisé pouvant avoir un effet négatif sur leur

capacité d'exercer leurs fonctions militaires. L'échange d'information sur les pensions d'invalidité entre ACC et le MDN permet de protéger la santé et la sécurité de ces clients et de ceux avec qui ils servent. On peut obtenir de plus amples renseignements sur cette initiative en visitant le site Web d'ACC à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/infoshare.

Meilleure connaissance des programmes
L'information sur les services et les avantages offerts par le Ministère est communiquée par l'entremise d'ACC, des FC et du MDN. Des séances d'information ont été organisées à l'intention du personnel des Forces régulières et des Forces de réserve dans le cadre des breffages pré- et post-déploiement ainsi que des séminaires du Service de préparation à une seconde carrière (SPSC).

Conférence nationale des chefs des services aux clients d'ACC
On a planifié, organisé et tenu une Conférence nationale des chefs des services à la clientèle, à laquelle tous les chefs des bureaux de district, des bureaux régionaux et de l'Administration centrale ont participé. On s'est concentré, durant cette conférence, sur l'amélioration de la capacité des gestionnaires à servir la jeune clientèle des FC.

Conseil consultatif de gérontologie d'ACC
Le Conseil a été créé par ACC en octobre 1997 dans le but d'informer le Ministère sur les politiques, les programmes, les services et les tendances qui ont une incidence sur la population vieillissante des anciens combattants du Canada. Les conseils éclairés et les recommandations du Conseil ont joué un rôle important dans l'élaboration de nouvelles politiques et dans la révision des politiques ou des services existants afin de répondre aux besoins de nos clients et de leur famille.

Le Conseil, qui se réunit deux fois par année, est présidé par le professeur Victor Marshall, Ph.D., l'un des sociogérontologues les plus éminents en Amérique du Nord. Les 13 autres membres du Conseil figurent parmi les sommités au Canada dans les domaines du vieillissement et des questions relatives aux personnes âgées et aux anciens combattants.

Le Conseil a donné son avis au Ministère sur plusieurs questions pressantes, notamment : la question des dispensateurs de soins, les

tendances quant au choix de logement pour les anciens combattants, les soins de longue durée, la promotion et l'éducation en matière de santé ainsi que les recherches du Ministère. Un bon nombre des recommandations du Conseil ont été mises en oeuvre. Le Conseil a également joué un rôle important pour ce qui est de sensibiliser le personnel du Ministère et le grand public à la question de la fourniture des soins et de la promotion de la santé, en organisant une série de symposiums un peu partout au pays. On trouvera de plus amples renseignements au sujet du Conseil sur le site d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=gac.

Initiatives en matière de recherche
Afin de combler une lacune dans sa capacité de générer, de recueillir et d'utiliser des connaissances essentielles aux différents aspects de son travail, le Ministère a mis sur pied une fonction de recherche, dont le but est d'aider ACC à améliorer ses systèmes de soins et à mettre en place, en matière de gestion, un processus décisionnel davantage axé sur les éléments de preuve. ACC reconnaît également que la recherche et l'analyse constituent des outils indispensables pour trouver les renseignements essentiels aux discussions sur les politiques.

Afin d'établir stratégiquement le rôle de la nouvelle fonction, on a commencé à identifier les secteurs de recherche les plus étroitement liés aux nouveaux besoins de la clientèle vieillissante des anciens combattants de la guerre, des anciens combattants plus jeunes des FC qui souffrent d'invalidité et des personnes qui prennent soin de ces deux groupes. De plus, le Ministère a commencé à renforcer sa capacité d'élaborer des politiques stratégiques en misant davantage sur son expertise en matière de programmes et de services, laquelle servira de fondement aux débats de politique nationale et, ainsi, en faire profiter la population canadienne en général.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)
Le PAAC aide les clients à rester autonomes et en bonne santé dans leur maison ou au sein de leur communauté en fournissant un large éventail de services aux personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité. De nombreux résultats positifs ont été obtenus dans le cadre de ce programme, dont ceux-ci :

- amélioration continue de la qualité des soins fournis aux clients placés dans des établissements de soins de longue durée;

- important soutien fourni aux proches qui dispensent des soins afin d'atténuer le fardeau physique, émotionnel et financier que représentent les soins dispensés à un parent âgé ou infirme; et
- aide coordonnée en matière de soins palliatifs afin de permettre aux anciens combattants de « mourir en toute dignité » dans leur maison, entourés de leurs proches et de leurs amis.

En août 2001, les groupes de clients admissibles au PAAC ont été étendus pour comprendre ceux des pensionnés du service militaire et de certains civils au revenu admissible, et une protection accrue a été accordée aux anciens combattants atteints d'une incapacité grave. En 2001-2002, environ 69 363 clients ont eu accès à ce programme, auquel le Ministère a consacré 171 millions de dollars. Le chiffre des dépenses vient confirmer le fait que le nombre d'éléments et les niveaux de dépenses par client sont en augmentation, les clients vulnérables et âgés qui ont des besoins de soins de santé plus complexes et plus considérables étant de plus en plus nombreux. En outre, l'extension du programme aux groupes susmentionnés et le fait que notre clientèle âgée a davantage besoin du PAAC ont contribué à faire augmenter le nombre réel de clients.

Pour de plus amples renseignements sur les services offerts et sur les critères d'admissibilité, consulter le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services/vip.

Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)
Le RPSC s'inscrit dans la stratégie d'ACC visant à préparer le passage à une prestation de services en direct. La version 2 du RPSC a été entièrement mise en oeuvre le 19 mars 2001. Comme pour tout nouveau système, les employés ont été confrontés à un certain nombre de défis lorsqu'il leur a fallu apprendre à utiliser le nouveau logiciel intégré. Ils subissaient au même moment la pression d'une charge de travail additionnelle en raison de l'augmentation du nombre de demandes de pension reçues. Un plan d'action complet et détaillé a donc été mis en oeuvre pour permettre de relever ces défis et, ainsi, de stabiliser les opérations. Le Portefeuille a pu annoncer, en octobre 2001, que ses opérations étaient revenues à la normale. On s'est alors concentré – et on continue de le faire – sur la rationalisation et la modernisation des procédés administratifs afin d'accroître au maximum les économies que l'utilisation du RPSC permet de réaliser. Cette démarche renforce du

même coup la capacité d'ACC d'offrir un meilleur service à ses clients tout en soutenant le principe de l'excellence en matière de prestation de service.

Les principaux avantages du RPSC sont les suivants :

1. maintien et amélioration des services aux clients;
2. continuité à long terme des services aux anciens combattants;
3. sécurité et exactitude des renseignements sur les clients;
4. efficacité opérationnelle; et
5. milieu de travail qui offre un travail enrichissant et qui favorise le bien-être des employés.

Projet de Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés (SIACA)

Des programmes sont mis sur pied à l'intention des aînés par les municipalités, par les gouvernements fédéral et provinciaux, et par des organismes sans but lucratif. Les projets pilotes des SIACA ont pour but de rationaliser les services offerts aux aînés et aux anciens combattants par ACC et par les provinces de l'Î.-P.-É., de l'Ontario et du Manitoba. Un manuel a été publié à l'intention des organismes qui fournissent des services aux aînés. Ce manuel intitulé ***Guide pratique des partenariats intergouvernementaux – un exemple du Projet de services intégrés pour les anciens combattants et les aînés: l'Île-du-Prince-Édouard***, résume les expériences de partenariat entre plusieurs juridictions ainsi que les leçons qui en ont été tirées.

Initiative du secteur bénévole

Anciens Combattants Canada a fait approuver les projets suivants :

- L'étude intitulée ***Identification et examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées***, a été effectuée. Une réunion des fondateurs, à laquelle ont participé des représentants des principaux intervenants, a eu lieu en février. ACC a pour partenaires la Légion royale canadienne, le Conseil national des associations d'anciens combattants ainsi que les Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada. Pour de plus amples renseignements, visiter le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=140.

- ***Répondre aux besoins des aînés et des anciens combattants*** est un projet réalisé en partenariat avec les Infirmières de l'Ordre de Victoria. Une entente de contribution a été préparée et devait être signée en avril.

Hôpital Sainte-Anne

Cet hôpital, situé dans l'ouest de Montréal à Sainte-Anne-de-Bellevue, est le seul établissement gérontopsychiatrique et de soins de longue durée encore administré par Anciens Combattants Canada (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes). Plus de 560 anciens combattants et civils admissibles y sont hospitalisés alors qu'environ deux cents cinquante anciens combattants fréquentent le Centre de jour.

Reconnu comme un centre d'excellence, l'Hôpital Sainte-Anne offre une vaste gamme de programmes et services d'avant-garde visant à préserver l'autonomie et la dignité des anciens combattants et à améliorer leur qualité de vie. À titre d'exemple, signalons le programme de prévention des chutes, le programme de réduction des contentions, le programme de sensibilisation à la douleur comme 5e signe vital et le programme de soins en fin de vie. Le programme de dysphagie a valu à l'Hôpital le prestigieux prix du leadership pour l'innovation de l'Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX), remis en juin 2001.

Tout en continuant d'effectuer des recherches afin d'offrir des services de pointe à une population vieillissante, l'Hôpital Sainte-Anne est résolument tourné vers l'avenir, notamment en participant à tous les trois ans au rigoureux processus d'accréditation administré par le Conseil canadien d'agrément des services de santé et, à l'interne, en poursuivant son processus d'amélioration continue de la qualité. Au cours de l'année 2001-2002, l'Hôpital Sainte-Anne a élargi la gamme des services offerts en mettant sur pied, en collaboration avec la Défense nationale, une approche permettant de répondre aux besoins de santé mentale des militaires, des anciens combattants des Forces canadiennes et de leurs familles ayant des traumatismes liés au stress opérationnel, survenus pendant le service militaire. Une équipe

multidisciplinaire de professionnels dispense des services d'évaluation et de traitement, notamment du syndrome de stress post-traumatique. D'autres services sont actuellement en préparation.

De plus, on a annoncé un investissement de 67,7 millions de dollars visant à moderniser l'Hôpital Sainte-Anne d'ici l'an 2006. Le projet vise à mieux adapter les unités de vie aux besoins des bénéficiaires. Le projet prévoit le réaménagement du pavillon principal, soit la conversion de 560 lits existants, lits de salles communes pour la plupart, en lits de chambre privées. En outre, une nouvelle annexe de 130 lits sera construite, ce qui portera à 460 le nombre de chambres privées de l'Hôpital. Un autre édifice, le pavillon Edith-Temple, sera rénové et une nouvelle centrale thermique sera construite. Les rénovations de l'Hôpital Saint-Anne rendront cet établissement conforme aux normes provinciales en vigueur dans les centres d'hébergement de soins de longue durée et procureront aux bénéficiaires un environnement mieux adapté à leurs besoins.

Stratégie de soins en établissement et Enjeu national des soins de longue durée

La Stratégie de soins en établissement, qui est à la fois un document sur l'amélioration continue et une initiative en cours de réalisation, évolue en fonction des nouveaux besoins ou des nouvelles exigences. Cette stratégie englobe les initiatives qui permettent de s'assurer collectivement que les besoins – actuels et futurs – des anciens combattants en matière de soins de longue durée sont satisfaits. On trouvera ci-après une liste des principales activités réalisées dans ce domaine en 2001-2002 :

- Le projet pilote de soins « à domicile » pour les anciens combattants ayant servi outre-mer, qui permet d'offrir les services et les avantages du PAAC aux clients admissibles qui sont en attente d'un lit d'accès prioritaire (LAP), a été étendu, en novembre 2001, à tous les sites où existe une liste d'attente.

- En décembre 2001, quelque 1 000 lits supplémentaires ont été mis à la disposition de clients admissibles dans le cadre du processus de gestion des listes d'attente.

- Le 24 janvier 2002, ACC a signé un contrat, en partenariat avec la Légion royale canadienne et le Conseil canadien d'agrément de services de santé (CCASS), afin d'intégrer les dix normes d'ACC dans le nouveau processus d'agrément de l'organisme, établissant ainsi des « normes nationales » en matière de soins de longue durée. Le Ministère encourage fortement les établissements de lits d'accès en priorité (LAP) non agréés à obtenir l'agrément du CCASS.

- ACC a été l'hôte à Montréal, du 23 au 25 avril 2002, d'une réunion nationale sur les soins de longue durée. Une réunion sur les « pratiques exemplaires » a également été organisée avec les dix plus importants établissements de LAP de l'ouest du pays. Ces réunions ont donné aux participants l'occasion de constituer des réseaux et d'échanger sur les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée.

- L'Initiative nationale de soins aux personnes atteintes de démence a été mise en oeuvre afin d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants qui souffrent de cette maladie ainsi que la qualité des soins qui leur sont dispensés, tout en fournissant aux employés une formation dans ce domaine.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Stratégie de soins en établissement et sur ses principes directeurs, consulter notre site Web : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services/residentcare.

Initiative de prévention des chutes

L'Initiative de prévention des chutes, mise en oeuvre par ACC en partenariat avec Santé Canada, comporte trois phases de financement. Les projets de la phase I, à présent terminée, ont mis l'accent sur l'aspect « création de capacités » de l'initiative. Treize projets en tout ont ainsi été réalisés, qui ont permis de créer des partenariats multisectoriels avec, entre autres, des services sociaux et de santé, des services d'urgence, des gouvernements municipaux et provinciaux, des universités, des centres de prévention des accidents, des groupes ethno-culturels, le secteur privé, des associations de gérontologie et des organismes

communautaires. On a invité les principaux intervenants – en particulier, les représentants des groupes d'anciens combattants et de personnes âgées – à participer à l'évaluation et à la conception des projets afin de les sensibiliser davantage à la prévention des chutes et de les mettre mieux à même d'appliquer, dans leur communauté, les pratiques exemplaires établies dans ce domaine. On trouvera de plus amples renseignements sur cette initiative à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health.

Trente-six projets, d'une valeur approximative de 5 millions de dollars, ont été approuvés récemment pour les phases II et III de l'initiative. Les projets comportent différentes stratégies axées sur le milieu physique, les pratiques d'hygiène personnelle, la sensibilisation et l'action communautaires. Une évaluation à mi-mandat de l'ensemble de l'initiative est en cours; un rapport final devrait être déposé à l'automne 2002.

Info-aînés Canada

Anciens Combattants Canada, en partenariat avec six autres ministères et organismes fédéraux et les provinces de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard, a dirigé l'élaboration et la mise en oeuvre du site Web « Info-aînés Canada » (www.ainés.gc.ca). Ce projet du Gouvernement en direct sera mené à bien en trois étapes entre 2000 et 2004. Le tableau ci-après compare les résultats obtenus avec les engagements figurant dans le Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002 pour ce projet.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
□ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes une information opportune, pertinente et accessible à l'intention et au sujet des membres âgés de la population canadienne.	• Finaliste en 2001 du Prix de la technologie dans l'administration fédérale, l'équipe a été reconnue comme chef de file dans les domaines de la gestion des projets et des systèmes. • Ce site a offert une autre voie de service aux anciens combattants, à leurs familles, aux dispensateurs de soins et aux organismes d'appui en donnant plus facilement accès à l'information du gouvernement. • Depuis son lancement, en janvier 2001, le site Web a accueilli 289 000 visiteurs. Le nombre de personnes qui utilisent le site de façon répétée a continué d'augmenter chaque mois pour atteindre, au 31 mars 2002, le chiffre de 22 000. Les liens avec les partenaires et avec les sites Web du Comité consultatif du groupe des services aux aînés se sont révélés efficaces pour faire connaître le site et accroître le nombre de visiteurs. • Du matériel promotionnel et des articles à publier ont été préparés afin de faire connaître davantage le site Web.	✪
Diriger l'élaboration et la mise en oeuvre d'un guichet unique d'information pertinente à l'adresse des membres âgés de la population canadienne, à leurs familles, aux dispensateurs de soins ainsi qu'aux organisations qui leur offrent des services.	• Le site Web a été conçu comme un service axé sur le client et contenant de l'information fournie par le Comité consultatif du groupe des services aux aînés, qui représente des organismes d'aînés de partout au pays. • Des ententes de partenariat ont été conclues avec des ministères fédéraux et provinciaux afin d'obtenir d'eux l'engagement de lier le contenu de leur site Web. • Des liens ont été créés avec des sites de chaque province et territoire. Des négociations en vue d'augmenter le contenu du site sont en cours. • Des partenariats fructueux ont été établis et maintenus avec le projet GED du Secrétariat du Conseil du Trésor, le portail et les gestionnaires du groupe. L'équipe a dirigé de nombreux comités et groupes de travail, et elle a participé [suite]	▲

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
	activement à plusieurs projets pilotes (p. ex. sur la sensibilisation et l'alphabétisation des clients) afin de s'assurer que les besoins des clients sont pris en compte lors de l'élaboration des politiques et des lignes directrices. • Le Partenariat canadien sur les services aux aînés a été créé en novembre 2001 afin de servir de forum aux cadres supérieurs des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi qu'au secteur bénévole, qui oeuvrent de concert dans le but de mettre en oeuvre des projets pilotes d'intégration des services, de réunir tous les portails pour aînés au Canada, d'élaborer une approche commune à l'égard d'une stratégie de service multivoie et d'accroître le nombre de membres de cet organisme bénévole.	
Mettre à profit les leçons tirées de cette initiative d'information-orientation pour favoriser une évolution de soutien en direct aux clients au-delà de la simple transmission d'information.	• Les résultats présentés dans le rapport d'évaluation de la phase I et ceux du sondage réalisé auprès de groupes cibles ont confirmé le taux élevé de satisfaction des utilisateurs du site en ce qui concerne : la présentation, l'utilité, l'exactitude et la quantité d'information ainsi que la vitesse de navigation et de téléchargement. • Des éléments comme le courriel, « Contactez-nous », Information en retour, « Restez en contact » ainsi que des sondages en direct ont été mis en place afin d'évaluer le rendement. • On a mis au point un outil de diagnostic qui servira de modèle de validation de principe pour proposer au visiteur du portail des aînés une liste de liens avec des sites Web mieux adaptés à sa situation. L'outil a été mis au point pour l'important événement que constitue un décès et la nécessité d'obtenir des soins à domicile ou de longue durée. • Une aide audiovisuelle a été mise au point aux fins de validation de principe et a été bien accueillie par un groupe d'essai. Il s'agit d'un bande vidéo portant sur un guide qui aide des utilisateurs débutants d'Internet à se familiariser avec la navigation et la recherche d'informations.	▲

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
■ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes une information opportune, pertinente et accessible à l'intention et au sujet des membres âgés de la population canadienne.	• Finaliste en 2001 du Prix de la technologie dans l'administration fédérale, l'équipe a été reconnue comme chef de file dans les domaines de la gestion des projets et des systèmes. • Ce site a offert une autre voie de service aux anciens combattants, à leurs familles, aux dispensateurs de soins et aux organismes d'appui en donnant plus facilement accès à l'information du gouvernement. • Depuis son lancement, en janvier 2001, le site Web a accueilli 289 000 visiteurs. Le nombre de personnes qui utilisent le site de façon répétée a continué d'augmenter chaque mois pour atteindre, au 31 mars 2002, le chiffre de 22 000. Les liens avec les partenaires et avec les sites Web du Comité consultatif du groupe des services aux aînés se sont révélés efficaces pour faire connaître le site et accroître le nombre de visiteurs. • Du matériel promotionnel et des articles à publier ont été préparés afin de faire connaître davantage le site Web.	✪
Diriger l'élaboration et la mise en oeuvre d'un guichet unique d'information pertinente à l'adresse des membres âgés de la population canadienne, à leurs familles, aux dispensateurs de soins ainsi qu'aux organisations qui leur offrent des services.	• Le site Web a été conçu comme un service axé sur le client et contenant de l'information fournie par le Comité consultatif du groupe des services aux aînés, qui représente des organismes d'aînés de partout au pays. • Des ententes de partenariat ont été conclues avec des ministères fédéraux et provinciaux afin d'obtenir d'eux l'engagement de lier le contenu de leur site Web. • Des liens ont été créés avec des sites de chaque province et territoire. Des négociations en vue d'augmenter le contenu du site sont en cours. • Des partenariats fructueux ont été établis et maintenus avec le projet GED du Secrétariat du Conseil du Trésor, le portail et les gestionnaires du groupe. L'équipe a dirigé de nombreux comités et groupes de travail, et elle a participé [suite]	▲

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
	activement à plusieurs projets pilotes (p. ex. sur la sensibilisation et l'alphabétisation des clients) afin de s'assurer que les besoins des clients sont pris en compte lors de l'élaboration des politiques et des lignes directrices. • Le Partenariat canadien sur les services aux aînés a été créé en novembre 2001 afin de servir de forum aux cadres supérieurs des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi qu'au secteur bénévole, qui oeuvrent de concert dans le but de mettre en oeuvre des projets pilotes d'intégration des services, de réunir tous les portails pour aînés au Canada, d'élaborer une approche commune à l'égard d'une stratégie de service multivoie et d'accroître le nombre de membres de cet organisme bénévole.	
Mettre à profit les leçons tirées de cette initiative d'information-orientation pour favoriser une évolution de soutien en direct aux clients au-delà de la simple transmission d'information.	• Les résultats présentés dans le rapport d'évaluation de la phase I et ceux du sondage réalisé auprès de groupes cibles ont confirmé le taux élevé de satisfaction des utilisateurs du site en ce qui concerne : la présentation, l'utilité, l'exactitude et la quantité d'information ainsi que la vitesse de navigation et de téléchargement. • Des éléments comme le courriel, « Contactez-nous », Information en retour, « Restez en contact » ainsi que des sondages en direct ont été mis en place afin d'évaluer le rendement. • On a mis au point un outil de diagnostic qui servira de modèle de validation de principe pour proposer au visiteur du portail des aînés une liste de liens avec des sites Web mieux adaptés à sa situation. L'outil a été mis au point pour l'important événement que constitue un décès et la nécessité d'obtenir des soins à domicile ou de longue durée. • Une aide audiovisuelle a été mise au point aux fins de validation de principe et a été bien accueillie par un groupe d'essai. Il s'agit d'un bande vidéo portant sur un guide qui aide des utilisateurs débutants d'Internet à se familiariser avec la navigation et la recherche d'informations.	▲

Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé
Ce projet a d'abord été un projet pilote mis en oeuvre en 1999 dans quatre sites, en partenariat avec la Légion royale canadienne (LRC). L'an dernier, 44 sites du Programme d'accès aux collectivités (PAC) ont été créés dans des filiales de la LRC, dans sept provinces. Dans le cadre de cette initiative, nos clients reçoivent une formation en informatique et peuvent ainsi accéder, par le biais du réseau Internet, à des renseignements qui leur permettent d'être mieux informés sur leur santé

« Je sais maintenant comment trouver sur Internet de l'information sur la santé. Je peux donc discuter avec mon médecin et tirer davantage de profit de mes visites à son cabinet. »

Commentaire d'un participant au cours

« Je n'aurais jamais pu y arriver sans ce cours. Merci de m'avoir ouvert un monde nouveau! »

Commentaire d'un participant au cours

En 2001-2002, un certain nombre de filiales de la LRC, dans chacune des sept provinces, ont été choisies pour offrir un cours d'informatique et de promotion de la santé d'une durée de huit semaines. Un manuel de l'animateur, dans lequel on explique comment organiser et donner le cours, a été préparé par ACC et peut être téléchargé à partir du site Web du Ministère : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health/legion.

Parmi les projets en cours d'élaboration, mentionnons l'extension du cours à d'autres provinces et la collaboration avec d'autres partenaires en vue d'étendre le projet à une clientèle plus large.

Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)
Ce système remplaces les cartes du Système de comptabilisation des traitements (SCT) et assure le traitement des demandes de soins de santé et offre certains services administratifs à Anciens Combattants Canada (ACC) de même qu'aux Forces canadiennes (FC) et à la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le contrat et le système sont administrés par ACC pour le compte de tous les partenaires. Un nouveau contrat a été signé le 7 janvier 2002 avec le Service Croix Bleue de l'Atlantique. Ce contrat, qui comporte une mise en oeuvre de dix-huit mois, a une valeur totale de 183 millions de dollars, répartis en deux montants : 100 millions de dollars pour le contrat initial de cinq ans et 83 millions de dollars pour deux périodes d'option de deux années chacune. La souplesse du

système constitue le changement le plus important pour les clients d'ACC, puisqu'ils pourront dorénavant payer les avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants avec leur carte-santé.

Programme de défense des droits relatifs aux pensions

Le Programme de défense des droits relatifs aux pensions est offert par le Bureau de services juridiques des pensions. Ce programme fournit des conseils juridiques et de représentation aux anciens combattants et aux autres clients admissibles qui ont obtenu une décision défavorable ou partiellement favorable relative à la pension, une évaluation insatisfaisante ou une décision de première instance relative à l'allocation, ou qui veulent tenir une décision d'appel finale relative à l'allocation d'ancien combattant. Le Bureau représente également les membres actifs des Forces canadiennes et les clients de la Gendarmerie royale du Canada. On trouvera des renseignement généraux sur les rôles et responsabilités du Bureau sur le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1.

Le tableau ci-bas donne, en ce qui concerne les programme de défense des droits relatifs aux pensions, une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
□ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Résultat stratégique	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	• Informer les clients du processus et de leurs droits	□
	• Préparation et représentation professionnelle des cas	□
	• Amélioration du service	□

Ressources affectées au résultat stratégique

ETP	(en millions de dollars)
83	7,4 $

On continue d'informer les clients au sujet de leurs droits (et du processus de défense des droits relatifs aux pensions) de différentes manières : individuellement, par le biais de colloques sur le Service de préparation à une seconde carrière, par vidéo ainsi que par divers autres moyens.

Même si elle a été moins élevée que prévue, la charge de travail du Bureau continue de représenter environ 90 % des audiences tenues par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

La haute direction a procédé à un examen de dossiers choisis au hasard afin d'évaluer la qualité de la préparation des cas.

Afin d'améliorer le service, le Bureau a réaffecté dans les régions où la demande est forte les ressources dont il disposait dans les régions où la demande est plus faible. On a ainsi fermé deux bureaux dans les Prairies et réaffecté le personnel là où la demande de service en matière de conseils juridiques avait augmenté. Le BSJP a mis au point un nouveau système de gestion de la charge de travail, qui permet une répartition centralisée du travail et, ainsi, assure un meilleur équilibre tout en réduisant les retards dans les régions où le volume de travail est élevé.

Tout en convenant que le nouveau Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) présente des avantages, le personnel du Bureau a éprouvé certaines difficultés à se familiariser avec le système, à l'adapter et à le

régler de façon à ce qu'il réponde aux besoins des clients et à ses propres besoins.

D'autres initiatives visant à améliorer le service, entre autres l'utilisation des révisions ministérielles pour renvoyer une demande au Ministère au lieu de faire appel aux mécanismes de recours, et l'utilisation accrue de lignes téléphoniques sans frais – figurent parmi les moyens mis en oeuvre pour offrir aux clients un service plus rapide et plus attentionné.

Programme « Le Canada se souvient »

Le Programme « Le Canada se souvient » remplit une fonction de gérance et joue un rôle catalyseur. Sa fonction de gérance consiste à perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et en période de paix. À titre de catalyseur, il incite les collectivités à se souvenir de ces sacrifices et de ces réalisations, et à réfléchir à l'incidence qu'ils ont eue sur le mode de vie que les Canadiens connaissent aujourd'hui.

Enjeu
En 2001-2002, suite à une révision en profondeur du Programme de commémoration, le Programme « Le Canada se souvient » a vu le jour et on a entrepris de répartir ses activités en trois éléments : Monuments commémoratifs nationaux et internationaux, Sensibilisation du public et recherche, et Participation des collectivités.

Le tableau ci-bas donne, en ce qui concerne le Programme « Le Canada se souvient », une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
□ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Résultat stratégique	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada et tant que nation	• Approfondissement des connaissances et de la sensibilisation du public canadien, et surtout des jeunes, en ce qui a trait à la commémoration	▲
	• Reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès	▲
	• Entretien, protection et présentation des ressources commémoratives du Canada.	▲

Ressources affectées au résultat stratégique

ETP	(en millions de dollars)
32	29,0 $

Dans le cadre du volet **Monuments commémoratifs nationaux et internationaux,** le Programme « Le Canada se souvient » a continué d'assumer ses responsabilités aussi bien au Canada qu'à l'étranger (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials). Cette composante a pour mandat d'assurer la conservation et la mise en valeur des monuments et des sites de champs de bataille canadiens de par le monde, dont le Monument commémoratif du Canada à Vimy (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy) et le Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/beaumonthamel). Le mandat concerne les monuments commémoratifs qui relèvent exclusivement d'Anciens Combattants ainsi que les responsabilités qu'assume le Canada à l'égard des monuments entretenus par le *Commonwealth War Graves Commission* (www.cwgc.org) et par les Nations Unies.

En 2001, le Secrétariat du Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle subvention de 30 millions de dollars, dans le cadre de l'Initiative « Intégrité des programmes », en vue de la réparation, de la restauration et de la remise en état des 13

monuments commémoratifs de champ de bataille de la Première Guerre mondiale appartenant au Ministère en France et en Belgique. Le **Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille (PRMCCCB)** sera réalisé sur une période de cinq ans et devrait être achevé au plus tard en juillet 2006. Le projet a débuté officiellement à l'automne 2001 par des travaux préliminaires portant sur la pierre à remplacer au Monument de Vimy et par des études en laboratoire d'échantillons de pierre de ce monument, par des observations du terrain à Vimy et Beaumont-Hamel, par l'évaluation des arbres sur tous les sites, ainsi que par des évaluations au géoradar et au magnétomètre des éléments souterrains à Vimy et Beaumont-Hamel.

Des projets pilotes ont été mis en oeuvre en mars 2002 à Courcelette, Le Quesnel, Gueudecourt et Masnières afin d'établir des pratiques exemplaires pour la réparation des plus petits monuments (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Memorials/ww1mem) ainsi que le coût-efficacité de tels travaux. Les rapports, les investigations et les visites sur place qui ont été réalisés ont permis de préparer des demandes de propositions, qui sont prêtes à être envoyées en appel d'offres. Elle portent, entre autres, sur l'investigation des éléments souterrains (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/subterr), la restauration de la forêt et la remise en état générale du site de Vimy (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/vimyrestor et www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/batterr). On trouvera de plus amples renseignements au sujet de ce projet sur le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr.

Le tout nouveau centre d'interprétation du **Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel**, en France, qui relève également du volet « Monuments commémoratifs nationaux et internationaux », a été inauguré officiellement le 1er juillet 2001 dans le cadre du 85e anniversaire de la bataille de la Somme. Une délégation composée de quelque 90 Terre-Neuviens et d'autres Canadiens a assisté aux cérémonies d'inauguration, sur le site où le Régiment de Terre-Neuve a eu son baptême de feu en France durant la Première Guerre mondiale.

Cette année, le Programme « Le Canada se souvient » a de nouveau offert à de jeunes Canadiens la possibilité de servir de guides au Monument commémoratif du Canada à Vimy et au Monument commémoratif de

Terre-Neuve à Beaumont-Hamel (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=youthfeature/studentguide).

Les guides sont embauchés dans le cadre du Programme d'emploi pour étudiants du gouvernement fédéral. Ils donnent une interprétation du site et des visites guidées durant l'une des trois périodes de 14 semaines : janvier à mai; mai à août ou encore août à novembre. Durant l'exercice 2001-2002, 45 étudiants canadiens ont pu en apprendre davantage – et faire partager les connaissances qu'ils ont acquises – sur l'héritage laissé par les soldats canadiens durant la Première Guerre mondiale.

« Le Programme a changé ma vie, et m'a donné une solide expérience de travail au gouvernement fédéral, tout en me permettant de vivre ma vie d'étudiant. Je recommande cette expérience à tout le monde qui y est admissible. »

Matthew Janes étudie à la University of Newfoundland. Il a travaillé à la crête de Vimy et à Beaumont-Hamel.

Le volet « Monuments commémoratifs nationaux et internationaux » comprend en outre la prestation de services de funérailles et d'inhumation. **La Corporation dite Last Post Fund (Fonds du souvenir)** est un organisme à but non-lucratif qui oeuvre en étroite association avec Anciens Combattants Canada. Le Programme « Le Canada se souvient » a continué d'appuyer le processus de transfert au Fonds du Souvenir de l'administration du programme de funérailles et d'inhumation du Ministère. En 2001-2002, 3 003 demandes de funérailles et d'inhumation ont été approuvées, ce qui représente au total 11 millions de dollars de subventions. Pour de plus amples renseignements sur le Fonds du Souvenir, consulter le site Web d'ACC (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=bereavement/lpf).

Dans le cadre de ce partenariat, le Programme « Le Canada se souvient » a coordonné la livraison et l'installation de dix nouveaux ordinateurs dans les bureaux de la Corporation au Canada; ces ordinateurs sont reliés directement au réseau à haute vitesse d'ACC – le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC).

En outre, par l'entremise de l'Agence canadienne du *Commonwealth War Graves Commission* (www.cwgc.org), le Programme « Le Canada se souvient » a continué d'assumer ses responsabilités à l'égard de **l'entretien des tombes** d'environ 116 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays. Le Ministère paie également pour l'entretien de

plus de 300 000 tombes qui se trouvent dans environ 15 000 cimetières canadiens, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes admissibles. Au cours de l'année, six grands projets de restauration de cimetières ont été réalisés au coût de 306 207 $. Ces projets concernaient deux cimetières du Ministère – le cimetière des anciens combattants à Esquimalt, en Colombie-Britannique (108 350 $), et le cimetière de Fort Massey, à Halifax, Nouvelle-Écosse (108 360 $) – et quatre autres cimetières à Winnipeg, Vancouver, Saint John et St. John's.

Anciens Combattants offre sans frais une **médaille ou décoration** initiale aux anciens combattants admissibles ou à leur plus proche parent. Par contre, le client doit assumer le coût nominal dans le cas du remplacement d'une pièce. En 2001-2002, 7 800 médailles initiales et de remplacement ont été remises à 2 161 clients. Pour obtenir des renseignements généraux sur les *Médailles militaires canadiennes et décorations*, consulter le site Web d'ACC : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/cmdp/mainmenu.

Dans le cadre du volet **Sensibilisation du public et recherche**, le Programme « Le Canada se souvient » a continué de mettre au point et de distribuer des produits d'apprentissage innovateurs pour les jeunes Canadiens. Afin d'assurer la perpétuation du message, on incite les jeunes à devenir des ambassadeurs du souvenir. Au nombre des activités de cette année figurent les possibilités d'apprentissage interactif en direct (p. ex. la visite virtuelle du Monument commémoratif de Vimy en France), les partenariats avec des organismes voués à l'éducation ou à la jeunesse, et la fourniture de ressources pédagogiques aux éducateurs, entre autres, la trousse éducative sur la « Tombe du Soldat inconnu »). Pour de plus amples renseignements sur chacune de ces activités, consulter les sites Web suivants : (www.vac-acc.gc.ca/youth_f/, www.vac-acc.gc.ca/youth_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy et www.vac-acc.gc.ca/youth_f/sub.cfm?source=teach_resources).

D'autres possibilités d'apprentissage ont été offertes aux jeunes sous la forme de rencontres avec des anciens combattants. Ainsi, plusieurs élèves du niveau secondaire de la Nouvelle-Écosse ont pu se renseigner sur la Seconde Guerre mondiale, dans le cadre d'un événement de deux jours, au cours duquel ils ont pu bavarder avec Gunnar Sonsteby, l'ancien combattant le plus décoré de Norvège, ainsi qu'avec d'autres anciens combattants norvégiens et canadiens.

Par ailleurs, environ 1 600 cadets de la Base des FC de Gagetown, à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ont participé à l'exposition interactive intitulée « Chronique du soldat inconnu ». Cette activité d'apprentissage interactif, qui leur a permis de mieux connaître les expériences vécues par les Canadiens durant la guerre, au pays et à l'étranger, était présentée en partenariat avec le ministère de la Défense nationale et le Musée canadien de la guerre.

Le Mémorial virtuel de guerre du Canada (MVGC), qui fait partie du volet **Recherche du Programme**, est un répertoire sur les monuments commémoratifs et les tombes de plus de 116 000 Canadiens qui ont servi le Canada et sont morts pour la patrie. Les visiteurs peuvent conserver une copie numérique de leurs photographies, coupures de journaux, cartes postales ou lettres en remplissant le formulaire de présentation en direct, à l'adresse suivante : (www.vac-acc.gc.ca/youth_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem). En 2001-2002, des proches de militaires décédés, des chercheurs bénévoles consciencieux ainsi que des conservateurs de collections de souvenirs de régiments canadiens ont fait numériser plus de 2000 images.

Étape importante dans le développement continu de ce site Web, un premier partenariat a été établi entre le Programme « Le Canada se souvient » et la ville de **Waterloo (Ontario)**, afin de rendre hommage aux citoyens de cette municipalité qui ont donné leur vie durant les deux guerres mondiales. Dorénavant, il existe un lien direct entre les personnes inscrites au Tableau d'honneur, sous la rubrique *Heritage* du site de la ville (www.city.waterloo.on.ca/sonsofwaterloo), et les dossiers correspondants du MVGC.

Les recherches que le personnel du Programme a poursuivies dans les dossiers du service militaire conservés aux Archives nationales du Canada, ont par ailleurs permis d'apporter plusieurs modifications aux **Livres du Souvenir**. Ceux qui visitent le site Web D'ACC (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/books) peuvent voir des copies numérisés des pages de chacun des six Livres du Souvenir. Au cours de l'année, on a terminé les études préliminaires en

vue de la création d'un septième livre, qui rendra hommage à plus de 100 Canadiens morts pour défendre la paix et la liberté.

Dans le cadre du volet **Participation des collectivités**, le Programme « Le Canada se souvient » sert de catalyseur en faisant participer les collectivités à la commémoration par le biais d'activités aussi bien locales que nationales, y compris les cérémonies et événements liés à la commémoration organisés au Canada et à l'étranger, les activités de la Semaine des anciens combattants, les activités d'apprentissage ainsi que la présentation, à l'échelle nationale, de messages axés sur la commémoration.

À l'automne 2001, le Programme a aidé à organiser l'inhumation aux Pays-Bas de deux soldats canadiens qui ont participé à la Seconde Guerre mondiale et il a délégué des représentants à cette cérémonie ainsi qu'à d'autres cérémonies de commémoration en France, en Belgique et aux Pays-Bas. Des membres du personnel du Programme ont également représenté le Canada à une cérémonie marquant la **25 000e sonnerie aux morts** jouée à la Porte de Menin, à Ypres (Belgique).

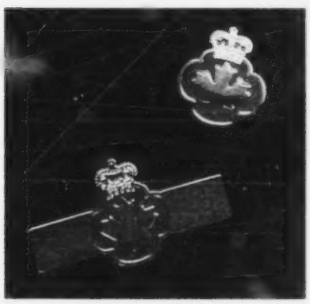
Le Programme a également organisé, comme chaque année, des cérémonies visant à commémorer les réalisations et les sacrifices des soldats canadiens et terre-neuviens en France, d'abord au **Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel** en juillet 2001, puis au **Monument commémoratif du Canada à Vimy** en novembre 2001.

Dans le cadre de ce volet, le Programme a produit, avec trois partenaires (Live Learning Network, Apple Learning Interchange et Aliant Telecom), une émission interactive sur l'importance du Jour du Souvenir. Des étudiants de partout au Canada ont pu participer à un **voyage virtuel** depuis le lieu historique national de la Citadelle-d'Halifax, et entendre, en première mondiale, une chanson écrite spécialement pour le Jour du Souvenir par Terry Kelly, un compositeur et interprète canadien bien connu.

La Semaine des anciens combattants continue d'être l'une des périodes les plus marquantes de l'année pour ce qui est de rendre hommage à nos anciens

combattants. Le thème de la **Semaine des anciens combattants 2001** – « Au service de la paix » – (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=feature/week2001), visait à rendre hommage à tous les Canadiens qui ont défendus les valeurs traditionnelles de liberté et de démocratie de notre pays. Une **cérémonie du souvenir** spéciale a eu lieu au Sénat (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=147) pour marquer le début de la semaine. Le Programme a en outre assuré la coordination de plusieurs activités, partout au Canada, tandis que des événements d'envergure nationale avaient lieu à Ottawa. Au total, plus de cinquante événements, activités et cérémonies ont eu lieu au Canada pour marquer cette semaine à la fois très spéciale et très importante.

Le Programme « Le Canada se souvient » a plusieurs autres réalisations à son actif en 2001-2002. Mentionnons, entre autres, l'autorisation qui a été donnée par Son Excellence la très honorable Adrienne Clarkson, gouverneure générale du Canada, de créer la **Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants** (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/press/viewspeech&id=163). Cette décoration sera accordée aux personnes qui ont servi la communauté des anciens combattants de façon exceptionnelle et/ou aux personnes qui constituent des modèles pour leurs camarades anciens combattants. M. Paul Métivier, ancien combattant de la Première Guerre mondiale, fut le premier récipiendaire de ce prix. Il lui a été remis le 9 avril 2002, au cours d'une présentation spéciale tenue à Ottawa avant la cérémonie du 85e anniversaire de la bataille de Vimy (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=feature/85vimy/directottawa_apr11).



Symbole
Le Ministère a été autorisé par le Secrétariat du Conseil du Trésor à utiliser ce symbole unique dans l'exécution du Programme « Le Canada se souvient ».

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Canada

Administration ministérielle

Le secteur de l'administration ministérielle fournit à l'organisation le soutien dont elle a besoin pour établir son orientation, gérer les changements et évaluer son rendement.

Enjeu
ACC est un ministère dynamique, en particulier depuis les vingt dernières années. Nous avons ouvert la voie en mettant en oeuvre nombre de programmes de soins de santé innovateurs pour les anciens combattants et pour d'autres clients, nous avons amélioré la façon dont nous accordons les pensions d'invalidité et le soutien financier, étendu l'admissibilité à de nombreux avantages et services, élargi la portée de notre programme de commémoration, et investi dans la recherche et la nouvelle technologie afin d'améliorer la qualité du service. Ces activités ont produit des résultats très positifs, mais elles ont aussi exercé une forte pression sur les ressources et sur la capacité de communication du Ministère. Il ressort de l'exercice de planification stratégique effectué en 2000 et 2001 que nous devons renforcer la planification des ressources humaines ainsi que nos communications internes et extérieures. Nous devons aussi établir un lien plus étroit avec les priorités nationales.

Le tableau retrouvé à la suite donne, en ce qui concerne l'Administration ministérielle, une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Administration ministérielle	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Ses activités mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être et la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.	• Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes	▲
	• Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné	▲
	• Une communication efficace permet de satisfaire clients et partenaires	▲

Ressources affectées à l'Administration ministérielle

ETP	(en millions de dollars)
624	91,3 $

Le **Plan stratégique quinquennal des ressources humaines** fait fond sur le « Cadre pour une saine gestion des ressources humaines », sur la vérification de capacité des RH ainsi que sur le Plan stratégique du Ministère. Il établit, d'une part, l'orientation stratégique à suivre pour gérer efficacement les ressources humaines dans l'ensemble du Portefeuille et, d'autre part, l'engagement du Ministère de devenir une **organisation intelligente**.

ACC s'efforce d'être une organisation dont la culture est fondée sur la sollicitude, le partage, la transparence et l'adaptabilité, et qui attache beaucoup d'importance aussi bien à la contribution individuelle qu'à l'excellence du travail d'équipe. Un examen complet de toutes les activités d'apprentissage a été effectué, lequel a permis d'établir un cadre en vue du regroupement de certaines activités et de la coordination globale de l'apprentissage. Au nombre des activités d'apprentissage qui ont été réalisées figurent un atelier sur le leadership, le soutien additionnel apporté au perfectionnement professionnel et l'accent mis sur le bien-être au travail.

ACC a suggéré des améliorations et des perfectionnements à apporter à la Norme générale de classification, et élaboré des stratégies de gestion du changement afin de faire face à la réaction que l'initiative de

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
■ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Administration ministérielle	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Ses activités mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être et la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.	• Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes	▲
	• Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné	▲
	• Une communication efficace permet de satisfaire clients et partenaires	▲

Ressources affectées à l'Administration ministérielle

ETP	(en millions de dollars)
624	91,3 $

Le **Plan stratégique quinquennal des ressources humaines** fait fond sur le « Cadre pour une saine gestion des ressources humaines », sur la vérification de capacité des RH ainsi que sur le Plan stratégique du Ministère. Il établit, d'une part, l'orientation stratégique à suivre pour gérer efficacement les ressources humaines dans l'ensemble du Portefeuille et, d'autre part, l'engagement du Ministère de devenir une **organisation intelligente**.

ACC s'efforce d'être une organisation dont la culture est fondée sur la sollicitude, le partage, la transparence et l'adaptabilité, et qui attache beaucoup d'importance aussi bien à la contribution individuelle qu'à l'excellence du travail d'équipe. Un examen complet de toutes les activités d'apprentissage a été effectué, lequel a permis d'établir un cadre en vue du regroupement de certaines activités et de la coordination globale de l'apprentissage. Au nombre des activités d'apprentissage qui ont été réalisées figurent un atelier sur le leadership, le soutien additionnel apporté au perfectionnement professionnel et l'accent mis sur le bien-être au travail.

ACC a suggéré des améliorations et des perfectionnements à apporter à la Norme générale de classification, et élaboré des stratégies de gestion du changement afin de faire face à la réaction que l'initiative de

Réforme de la classification (www.tbs-sct.gc.ca/classification/Index_f.asp), annoncée récemment, a provoquée au sein de l'organisation.

On a franchi l'étape finale du Projet de remaniement des prestations (clôture du projet) et, après une période de stabilisation des systèmes et des procédés administratifs, on a intégré le **Réseau de prestation des services aux clients** (RPSC) à l'ensemble des applications de systèmes du Ministère. Le nouveau système financier baptisé **FreeBalance**, qui satisfait aux exigences de la **Stratégie d'information financière** (SIF), applicable à l'ensemble de l'administration fédérale, est maintenant opérationnel et fait désormais partie des applications du Ministère. FreeBalance a produit avec succès les balances de vérification mensuelles exigées par le Conseil du Trésor (Bureau du contrôleur général).

Le Portefeuille a atteint, en ce qui concerne les résultats prévus en matière de **vérification et d'évaluation**, la plupart des objectifs liés aux engagements contenus dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 :

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
□ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Repositionner la fonction de vérification pour fournir des services d'assurance et intégrer la fonction d'évaluation dans l'ensemble du cycle des politiques, des programmes et des initiatives.	Une nouvelle politique du Portefeuille relativement à la vérification et l'évaluation internes a été élaborée. Cette politique donne le signal d'un rééquilibrage des ressources des services consultatifs sur les activités vers les services d'assurance et d'évaluation, conformément aux plans de vérification et d'évaluation internes basés sur les risques.	▲
Concevoir un cadre d'évaluation et évaluer la possibilité d'établir un système permanent d'indicateurs de haut niveau que pourraient utiliser les cadres supérieurs pour juger du rendement du Portefeuille.	En raison de limites financières, on ne pourra mettre la dernière main à ce projet avant la prochaine période visée par le rapport.	▲

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Élaborer et administrer un système de surveillance reposant sur des techniques de vérification informatiques qui fonctionneraient en arrière-plan pour examiner constamment les transactions de traitement électroniques afin de détecter les anomalies et améliorer la conformité avec la politique et la loi.	La première phase du projet « Outils et techniques de vérification assistée par ordinateur » a été réalisée. L'information tirée des rapports mensuels sur le projet est communiquée au chef de section compétent qui prend les mesures appropriées.	◘
Évaluer le programme de pensions d'invalidité afin de déterminer son efficacité et de faire des suggestions quant aux changements qui devront être apportés à l'avenir au programme lui-même ou à son exécution.	Le Comité de vérification et d'évaluation d'Anciens Combattants a approuvé cette évaluation en septembre 2001. L'évaluation doit être terminée au plus tard en juin 2003.	▲
Autres études réalisées	Plusieurs études, réalisées durant l'exercice 2001-2002, ont porté sur certaines composantes des programmes et des opérations du Portefeuille. Mentionnons, entre autres examens, vérifications et évaluations qui ont été effectués : • Identification et évaluation initiales des risques - Réalisation des objectifs du GED à ACC pour 2001-2002; • Faisabilité de l'application du principe d'assurance aux membres des Forces canadiennes ayant servi en temps de paix; • Cadre de l'Initiative sur les soins aux personnes atteintes de démence.	◘ ◘ ◘
Initiative réalisée conjointement par ACC et le MDN : Évaluation du Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles.	Cette évaluation formative interministérielle a été effectuée par ACC et le MDN. Elle avait pour but d'évaluer l'efficacité du programme du Centre après ses deux premières années d'existence. Les résultats obtenus montrent que le Centre a constitué une réponse logique et efficace aux objectifs qui avaient été fixés et aux besoins de sa clientèle désignée.	◘

Réforme de la classification (www.tbs-sct.gc.ca/classification/Index_f.asp), annoncée récemment, a provoquée au sein de l'organisation.

On a franchi l'étape finale du Projet de remaniement des prestations (clôture du projet) et, après une période de stabilisation des systèmes et des procédés administratifs, on a intégré le **Réseau de prestation des services aux clients** (RPSC) à l'ensemble des applications de systèmes du Ministère. Le nouveau système financier baptisé **FreeBalance**, qui satisfait aux exigences de la **Stratégie d'information financière** (SIF), applicable à l'ensemble de l'administration fédérale, est maintenant opérationnel et fait désormais partie des applications du Ministère. FreeBalance a produit avec succès les balances de vérification mensuelles exigées par le Conseil du Trésor (Bureau du contrôleur général).

Le Portefeuille a atteint, en ce qui concerne les résultats prévus en matière de **vérification et d'évaluation**, la plupart des objectifs liés aux engagements contenus dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 :

Légende: ✪ Attente dépassée ◘ Attente satisfaite ▲ Progrès réalisé ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Repositionner la fonction de vérification pour fournir des services d'assurance et intégrer la fonction d'évaluation dans l'ensemble du cycle des politiques, des programmes et des initiatives.	Une nouvelle politique du Portefeuille relativement à la vérification et l'évaluation internes a été élaborée. Cette politique donne le signal d'un rééquilibrage des ressources des services consultatifs sur les activités vers les services d'assurance et d'évaluation, conformément aux plans de vérification et d'évaluation internes basés sur les risques.	▲
Concevoir un cadre d'évaluation et évaluer la possibilité d'établir un système permanent d'indicateurs de haut niveau que pourraient utiliser les cadres supérieurs pour juger du rendement du Portefeuille.	En raison de limites financières, on ne pourra mettre la dernière main à ce projet avant la prochaine période visée par le rapport.	▲

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Élaborer et administrer un système de surveillance reposant sur des techniques de vérification informatiques qui fonctionneraient en arrière-plan pour examiner constamment les transactions de traitement électroniques afin de détecter les anomalies et améliorer la conformité avec la politique et la loi.	La première phase du projet « Outils et techniques de vérification assistée par ordinateur » a été réalisée. L'information tirée des rapports mensuels sur le projet est communiquée au chef de section compétent qui prend les mesures appropriées.	◘
Évaluer le programme de pensions d'invalidité afin de déterminer son efficacité et de faire des suggestions quant aux changements qui devront être apportés à l'avenir au programme lui-même ou à son exécution.	Le Comité de vérification et d'évaluation d'Anciens Combattants a approuvé cette évaluation en septembre 2001. L'évaluation doit être terminée au plus tard en juin 2003.	▲
Autres études réalisées	Plusieurs études, réalisées durant l'exercice 2001-2002, ont porté sur certaines composantes des programmes et des opérations du Portefeuille. Mentionnons, entre autres examens, vérifications et évaluations qui ont été effectués : • Identification et évaluation initiales des risques - Réalisation des objectifs du GED à ACC pour 2001-2002; • Faisabilité de l'application du principe d'assurance aux membres des Forces canadiennes ayant servi en temps de paix; • Cadre de l'Initiative sur les soins aux personnes atteintes de démence.	◘ ◘ ◘
Initiative réalisée conjointement par ACC et le MDN : Évaluation du Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles.	Cette évaluation formative interministérielle a été effectuée par ACC et le MDN. Elle avait pour but d'évaluer l'efficacité du programme du Centre après ses deux premières années d'existence. Les résultats obtenus montrent que le Centre a constitué une réponse logique et efficace aux objectifs qui avaient été fixés et aux besoins de sa clientèle désignée.	◘

Les réalisations d'ACC, au cours des vingt dernières années, ont obligé celui-ci à consulter sa clientèle (anciens combattants et autres clients), ses employés, ses partenaires ainsi que la population canadienne en général, et à **communiquer** avec ces différents groupes. Anciens Combattants a donc dû combler certaines lacunes dans sa capacité d'assumer ses responsabilités en matière de communication. Parmi les principales stratégies mises en oeuvre pour communiquer efficacement aux clients l'information sur les programmes et d'autres renseignements importants figurent celles-ci :

- consultations menées activement auprès des clients et des partenaires afin de déterminer leurs besoins;
- évaluation et amélioration des services afin de s'assurer de leur qualité et de leur pertinence pour les clients et les partenaires;
- établissement de réseaux de communication interne et extérieur efficaces,
- participation aux activités d'analyse du contexte public; et
- évaluation de la satisfaction des client et des Canadiens en général.

Plusieurs activités ont été réalisées en 2001-2002 dans le domaine des communications, dont celles-ci :

- lancement de ***Salut!*** (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=salute/spring2002/about) – un nouveau bulletin destiné à fournir aux clients et à leur famille des renseignements utiles sur les services et les avantages que nous offrons ainsi que sur les besoins de notre clientèle –, et du site Web « Infos du jour » pour nos employés;
- mis au point d'un portail ACC-FC innovateur (www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/infocomint), qui constituera un outil de communication efficace pour les consultations entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale;
- réalisation d'un examen des communications dans l'ensemble du Ministère et établissement d'un cadre ministériel au sein duquel les communications jouent un rôle stratégique, leur coordination étant centralisée et leur réalisation, décentralisée;
- publication de brochures destinées aux clients et de rapports ministériels, dont ceux-ci : ***La Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants***, ***Évitez les chutes***, ***Anciens Combattants au services des Forces canadiennes***, ***Le Mémorial virtuel de guerre du Canada***, ***Le Syndrome du stress post-traumatique*** et ***Le Rapport d'examen du Programme de commémoration.***

Nos clients et nos partenaires – individus comme institutions – continuent de témoigner leur soutien à l'égard de nos programmes et de nos services et nous indiquent qu'ils les comprennent mieux. Quatre-vingt-cinq pour cent des clients interrogés lors du sondage national sur la satisfaction de la clientèle se sont dits satisfaits de nos services et ont énuméré plusieurs points forts de notre organisation : courtoisie du personnel; respect et dignité de nos clients; clarté des communications orales et écrites et des méthodes de prise de contact; protection de la vie privée et confidentialité; heures d'ouverture des bureaux; emplacement et accès des édifices; et obligeance des employés, qui sont disposés à faire un surcroît d'effort pour satisfaire le client.

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est offert par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme quasi-judiciaire indépendant d'Anciens Combattants Canada. Ce programme accorde au Tribunal une compétence exclusive pour tenir audience, examiner et rendre des décisions sur toute demande de révision et sur tous les appels concernant les pensions d'invalidité, et de rendre des décisions définitives dans les cas d'appel touchant les allocations d'ancien combattant.

Pour de plus amples renseignements sur les objectifs, le mandat et l'organisation du TACRA, consulter le site Web du Tribunal : www.vrab-tacra.gc.ca.

Le tableau ci-bas donne, en ce qui concerne le TACRA, une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Résultat stratégique	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité	• Processus indépendant de révision et d'appel	◘
	• Traitement uniforme et opportun des demandes	▲
	• Les clients sont informés de leur droits	◘

Ressources affectées au résultat stratégique

ETP	(en millions de dollars)
10	10,3 $

On trouvera ci-dessous des renseignements détaillés sur le rendement pour chacun des résultats prévus susmentionnés.

Le TACRA met à la disposition des requérants un processus de révision et d'appel indépendant. Il rend des décisions lors d'audiences de révision, d'appel et de réexamen portant sur les pensions d'invalidité et constitue le dernier palier d'appel dans le cas des allocations d'ancien combattant. Le Tribunal n'a aucun lien de dépendance avec le ministre et le Ministère. Son président rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants, ce qui assure l'indépendance du processus de révision et d'appel. Le Tribunal est constitué de 28 membres nommés par décret et de 84 employés. L'organigramme du TACRA est reproduit à la figure 4, page 69. Les décisions sont rendues par deux membres au premier palier (révisions) et par trois membres au second palier (appels). La Loi assure également l'indépendance du processus en interdisant à un membre de rendre une décision aux deux paliers sur le même dossier. Les demandes de réexamen sont toutefois entendues par les membres qui ont rendu la décision précédente.

Le Tribunal s'est engagé à tenir des audiences de révision dans plus de 40 villes canadiennes afin de donner la possibilité aux requérants de témoigner en personne. En 2001-2002, Le TACRA a tenu des audiences de révision dans quatre villes différentes en moyenne par semaine et traité 4 056 demandes. Il a également rendu des décisions relativement à 1 316 dossiers d'appel, 223 demandes de réexamen et 185 demandes portant sur des allocations d'ancien combattant, suite à des audiences tenues à Charlottetown. Ces chiffres sont inférieurs aux prévisions et

représentent, par rapport à l'exercice précédent, une baisse qui peut être attribuable en partie à la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion de la clientèle.

En même temps qu'augmentaient les décisions favorables rendues au premier palier, le Tribunal a constaté que les demandes présentées à ce niveau étaient de plus en plus complexes et ce, à plusieurs points de vue (troubles médicaux précis, inter relations et considérations touchant les pensions). Cette situation a obligé les services juridiques ainsi que les services consultatifs et du perfectionnement professionnel à réagir en mettant au point des séances de formation et des documents de référence spécialisés pour les membres et le personnel. Lors de la conférence annuelle des membres, on a mis l'accent sur les problèmes actuels et nouveaux qui se posent, au niveau médical et juridique, dans le domaine de l'indemnisation des invalidités. Des discussions et des échanges ont également eu lieu entre les membres et des professionnels dans différents domaines comme les troubles médicaux (p. ex. le guérison des tissus mous), la loi administrative et les problèmes médicaux dans les Forces canadiennes. Grâce à ces initiatives, les membres et le personnel sont mieux à même de rendre des décisions indépendantes et complètes dans les cas d'appels interjetés par des clients.

Le Tribunal a également élaboré et mis en application un code de conduite pour ses membres et il se demande s'il ne faudrait pas également en élaborer un pour les représentants.

Les décisions sont rendues par des comités d'arbitres indépendants, en fonction des éléments de preuve soumis dans chaque cas et de la conformité avec les lois, politiques et règlements pertinents. Pour assurer un traitement uniforme des mêmes dossiers partout au pays (tout en respectant l'autonomie des membres), le Tribunal effectue une contrôle de la qualité et de l'équité des décisions. De nouveaux outils de travail ont également été mis au point pour faciliter l'analyse et l'évaluation des faits ainsi que des éléments de preuve et, ainsi, accroître l'uniformité et la clarté des motifs.

La norme de service du Tribunal, selon laquelle toute décision doit être rendue dans un délai de 30 jours suivant la tenue de l'audience, n'a pu être respectée dans la majorité des cas au cours de l'exercice en raison

de la mise en place du Réseau de prestation de services aux clients (RPSC). Ce système a une incidence énorme sur la capacité du Tribunal de programmer les audiences et de rendre des décisions en temps voulu, ce qui l'a empêché de se conformer à la norme de service pendant presque toute l'année. D'importantes améliorations ont néanmoins été apportées durant l'année, en particulier au cours des trois derniers mois de la période visée par le présent rapport, et les efforts se poursuivront afin de maintenir cette tendance. Le RPSC étant la dernière étape du Programme de pension d'invalidité, il a provoqué des retards imprévus dans les travaux du Tribunal. Durant la période de mise en oeuvre, le personnel a été confronté à plusieurs défis : continuer de collaborer avec les représentants tout en mettant au point des méthodes provisoires afin de pouvoir assurer, le plus possible, l'exécution du travail et le service aux clients. Lorsque le système ne permettait pas de satisfaire les clients, des mesures ont été prises pour traiter manuellement les demandes et classer celles-ci par ordre de priorité afin de s'assurer que les clients soient bien servis.

Le TACRA a soutenu ses membres et son personnel en mettant à leur disposition des programmes de perfectionnement professionnel, des cours d'orientation et des manuels destinés à renforcer leur capacité de rendre des décisions parfaitement claires et d'améliorer le service pour tous les clients. La rationalisation des procédures et la mise en application de nouvelles méthodes dans l'ensemble du processus décisionnel ont contribué à accroître l'efficacité et de raccourcir les délais entre la tenue de l'audience et la promulgation de la décision.

Le TACRA a favorisé les échanges d'information – et travaillé en étroite collaboration – avec le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), la Légion royale canadienne (LRC), Les Amputés de guerre et d'autres représentants afin de servir au mieux les intérêts des clients. Des questions comme les nouveaux éléments de preuve et les pratiques exemplaires ont fait l'objet de discussions lors de réunions avec la LRC. Des sujets actuels et nouveaux touchant les opérations ont été abordés lors de téléconférences organisées régulièrement entre les cadres du Tribunal et du BSJP. La technologie de la vidéoconférence a permis à des avocats-conseil en poste dans des bureaux de district partout au Canada de représenter leurs clients lors des audiences d'appel et, par conséquent, de programmer celles-ci de façon plus opportune. Au cours de l'exercice, 554 des 1 316 appels ont été entendus par le truchement de la vidéoconférence.

Conséquence directe du Sondage sur la satisfaction des clients, effectué en 2000-2001, le TACRA a mis en oeuvre plusieurs initiatives d'amélioration du service, y compris la mise à jour du matériel d'enregistrement et des ouvrages de référence dans les salles d'audience. On a aussi réglé d'autres problèmes liés à la sécurité, à la visibilité et à l'accessibilité des salles d'audience.

Le TACRA a profité de toutes les occasions qui se sont offertes à lui d'adopter de nouvelles méthodes de prestation de service et de communication avec les clients. Le site Web (http://www.vrab-tacra.gc.ca) fournit aux internautes du monde entier des renseignements sur le Tribunal et sur les droits d'appel, et propose des liens avec les ministères connexes et les représentants des clients. Les demandes de renseignements par courriel augmentent à mesure que s'accroît le nombre de personnes qui connaissent le site.

La ligne téléphonique sans frais (1-800-450-8006) qui permet aux clients, partout au pays, de communiquer avec le Tribunal, demeure le principal moyen de prendre contact avec celui-ci. Des employés qualifiés et compatissants répondent aux demandes de renseignements dans un délai de 24 heures (ou moins), et traitent en moyenne 60 appels par mois dans les deux langues officielles. Les appels proviennent de plus en plus de membres réguliers des Forces canadiennes. Le volume de travail a considérablement augmenté (entre 100 et 150 appels par mois) en juin, juillet et août 2001, lorsque le RPSC a provoqué des retards dans la préparation finale des décisions. On répond aux demandes faites par écrit dans un délai de cinq jours.

En 2001-2002, le Tribunal a consacré beaucoup d'efforts à l'amélioration de la qualité, de l'uniformité et de la rapidité de ses décisions, compte tenu de l'augmentation de la charge de travail et du défi qu'a représenté la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion de la clientèle.

Initiatives gouvernementales et enjeux de la gestion

Initiatives gouvernementales et enjeux de la gestion

Initiative d'amélioration du service

Un Sondage national sur la satisfaction des clients a été effectué en juin 2001 dans le cadre de l'Initiative d'amélioration du service. On a utilisé pour ce sondage un échantillon représentatif de 1 204 personnes provenant de différentes régions (anciens combattants des guerres mondiales, anciens combattants des Forces canadiennes et autres clients). Il s'agissait de déterminer, à l'aide d'un outil d'évaluation courant, le degré de satisfaction des clients et d'identifier les priorités en matière de service, du point de vue de la clientèle, en ce qui a trait à l'accès aux services, aux communications, et aux services offerts par le personnel.

Résultats globaux du sondage

Le sondage a révélé un taux de satisfaction global de 85 p. 100. Les taux de satisfaction les plus élevés ont été obtenus pour les éléments suivants : service fourni dans la langue officielle de son choix (97 p. 100); courtoisie du personnel (96 p. 100); respect et dignité des clients (95 p. 100); clarté des communications orales (95 p. 100); protection de la vie privée et confidentialité de l'information (94 p. 100); heures d'ouverture des bureaux (93 p. 100); facilité d'accès aux édifices (92 p. 100); clarté des communications écrites (92 p. 100); emplacement des bureaux (91 p. 100); méthodes de prise de contact avec les clients (90 p. 100); et obligeance des employés, qui sont disposés à faire un surcroît d'effort pour satisfaire le client (90 p. 100).

Les taux de satisfaction les plus bas ont été obtenus pour les éléments suivants : délai d'attente pour obtenir une décision écrite (70 p.100); facilité de trouver l'information sur les programmes et les services (78 p. 100); délai d'attente au téléphone (79 p. 100); stationnement (79 p. 100); connaissance du personnel au sujet des blessures ou des souffrances découlant du service (83 p. 100); et information sur la façon de procéder pour demander ou obtenir un avantage ou un service (82 p. 100).

Initiatives d'amélioration du service

À la lumière des résultats du sondage, les équipes de gestion du Ministère ont élaboré, dans le cadre de leurs programmes respectifs, des plans d'action visant à profiter des possibilités principales et secondaires d'améliorer le service. Cette information sert de base à l'élaboration du Plan ministériel d'amélioration du service.

Normes de service du Portefeuille

En janvier 2002, on a entrepris de réexaminer en profondeur les normes de service actuelles, lesquelles, selon l'avis général, étaient dépassées et nécessitaient une révision. On a conclu suite à cet examen qu'il est nécessaire d'établir des mesures et des indicateurs de rendement plus fiables pour pouvoir évaluer les normes de service avec plus de précision.

Des consultations internes entreprises auprès de spécialistes des programmes ont été menées à terme à la fin de l'exercice 2001-2002, et on a mis au point un sondage d'opinion qui sera effectué par téléphone auprès de la clientèle. Comme les consultations auprès des clients ne seront pas terminées avant le mois de juin 2002, les normes de service révisées ne sont pas encore disponibles et ne feront donc pas l'objet d'un rapport dans le présent document.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Normes pour les révisions et les appels

En raison de la mise en oeuvre du RPSC et de l'impact majeur que cette initiative a eue sur la capacité du Tribunal de traiter les demandes, les chiffres fournis relativement aux normes de service ne s'appliquent qu'aux six derniers mois de l'exercice.

Résumé :
Lorsque vous présentez une demande de révision ou d'appel au TACRA, on vous communiquera la décision dans un délai d'un mois suivant la tenue de l'audience.

Résultats :
Entre le 1er octobre 2001 et le 31 mars 2002, le Tribunal a rendu 2 402 décisions sur des révisions, 70 p. 100 d'entre elles ayant été rendues dans

un délai de 40 jours suivant la tenue de l'audience. Par ailleurs, 90 p. 100 des 813 décisions portant sur des appels ont été rendues dans un délai de 40 jours suivant la tenue de l'audience.

Résumé :
Si vous présentez par écrit votre demande de révision ou d'appel au TACRA, votre cas sera traité et vous serez informé de la décision dans un délai d'un mois.

Résultats :
Entre le 1er octobre 2001 et le 31 mars 2002, le Tribunal n'a reçu que quatre demandes par écrit au premier palier (révision). Au second palier (appel), 155 demandes ont été présentées par écrit, la décision dans ce cas ayant été rendue dans un délai moyen de 35 jours suivant la tenue de l'audience.

Initiative de coordination des soins de santé

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS), mise sur pied en 1994, est un partenariat que dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont constitué dans le but de réduire au minimum l'inefficacité et les dédoublements dans la prestation des programmes de soins de santé, tout en maintenant (ou en améliorant) la qualité des services offerts.

Au début de 2002, les partenaires de l'ICSS ont préparé, à l'intention de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada (Commission Romanow), un mémoire qui donne un aperçu des responsabilités du gouvernement fédéral dans la prestation de soins de santé d'une valeur de plus de 2,4 milliards de dollars par an à 950 000 clients fédéraux.

Toujours au début de 2002, une entente a été conclue afin que les ministères fédéraux qui fournissent des services de santé soient dorénavant représentés par l'ICSS au sein de certains comités fédéral-provinciaux/territoriaux qui s'intéressent aux soins de santé (p. ex. les produits pharmaceutiques, les soins continus et la facturation réciproque). Durant l'exercice, le Secrétariat de l'ICSS a représenté les ministères partenaires au sein d'un groupe de travail interministériel chargé d'élaborer la politique fédérale relative à l'information et au respect de la vie privée en matière de génétique.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Négociation d'accords communs sur les services liés aux programmes de soins dentaires, de pharmacie et de soins de la vue.	Des ententes sur les soins de la vue dans six provinces et deux ententes sur les produits pharmaceutiques en Saskatchewan ont permis de réaliser des économies annuelles de plus de 2,5 millions de dollars.	◘
Élaboration d'offres permanentes pour les produits et services d'oxygène.	Une offre permanente signée en Colombie-Britannique relativement à l'oxygénothérapie permet de réaliser une économie de plus de 1,7 million de dollars par an dans cette seule province.	✪
Mise en oeuvre d'un programme de recyclage du matériel.	Un programme de recyclage des instruments médicaux, à Anciens Combattants et à Santé Canada, est en vigueur en Ontario et en Colombie-Britannique. Lorsqu'il aura été mis en oeuvre dans tout le pays, il permettra de réaliser des économies annuelles de plus de 5 millions de dollars.	▲
Exploration de méthodes de prestation de services différentes pour répondre aux besoins en soins dentaires de certains clients fédéraux.	ACC et Santé Canada se sont entendus, en 2001-2002, sur une stratégie visant à établir des honoraires justes et raisonnables pour le paiement de soins dentaires. Des discussions auront lieu au cours des prochains mois afin d'étendre l'entente à d'autres ministères.	◘
Exploration d'un programme de prévention de la perte de l'ouïe et d'un programme d'information sur l'utilisation de l'oxygène.	Des discussions préliminaires ont eu lieu avec les ministères intéressés.	▲
Les efforts conjugués des dix ministères partenaires de l'ICSS devraient permettre de réaliser à l'avenir des économies de 9 millions de dollars.	Les partenaires ont conclu une entente pour l'achat d'appareils auditifs qui génère une économie de 2,2 millions de dollars par an. L'ensemble des initiatives susmentionnées ainsi que d'autres initiatives permettront aux partenaires de réaliser des économies annuelles de plus de 14 millions de dollars.	✪

Modernisation de la fonction de contrôleur

Le Portefeuille a mis en oeuvre les initiatives suivantes afin de moderniser les pratiques de gestion, remplissant ainsi les engagements qu'il avait pris dans le Rapport sur les plans et les priorités 2001-2002.

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
□ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Élaboration d'un plan stratégique.	Le Plan stratégique a été publié en juin 2001. Il servira de guide à la direction et au personnel pour leur permettre de relever les défis de l'avenir. Le plan a été revu en septembre et sera mis à jour chaque année.	□
Adoption d'un cadre de planification de la gestion des ressources humaines.	Le Plan stratégique quinquennal des ressources humaines établit l'orientation stratégique à suivre pour gérer efficacement les ressources humaines dans l'ensemble du Portefeuille.	□
Revitalisation du processus de planification administrative.	On a réalisé certains progrès au niveau du remaniement des ressources en liant le processus de planification ministérielle au Plan stratégique quinquennal d'ACC, en intégrant et en coordonnant plus efficacement la planification et les procédé de régie de Gestion de l'information/Technologie de l'information. La gérance et la planification en ce qui concerne la saine gestion des ressources et la responsabilité des résultats étaient également nécessaires.	▲
Mise en oeuvre de la stratégie d'information financière.	La mise en application de la politique relative à la SIF, la formation ainsi que la saisie des données sur les actifs du Ministère (terrains, immeubles et équipement) constituent une initiative permanente.	▲
Élaboration et mise à l'essai de séances de sensibilisation à la fonction de contrôleur moderne, à l'intention des cadres.	Une séance de sensibilisation aux pratiques de gestion moderne a été mis au point afin d'offrir aux participants une tribune où ils pourraient obtenir de l'information et échanger des idées sur les pratiques de gestion modernes (la théorie et la pratique), et de leur montrer comment ces notions peuvent être intégrées à leurs activités quotidiennes. D'abord offertes sous forme de projet pilote dans la région du Québec, les 28 séances organisées partout au Canada ont attiré 370 participants.	✪

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Négociation d'accords communs sur les services liés aux programmes de soins dentaires, de pharmacie et de soins de la vue.	Des ententes sur les soins de la vue dans six provinces et deux ententes sur les produits pharmaceutiques en Saskatchewan ont permis de réaliser des économies annuelles de plus de 2,5 millions de dollars.	◘
Élaboration d'offres permanentes pour les produits et services d'oxygène.	Une offre permanente signée en Colombie-Britannique relativement à l'oxygénothérapie permet de réaliser une économie de plus de 1,7 million de dollars par an dans cette seule province.	✪
Mise en oeuvre d'un programme de recyclage du matériel.	Un programme de recyclage des instruments médicaux, à Anciens Combattants et à Santé Canada, est en vigueur en Ontario et en Colombie-Britannique. Lorsqu'il aura été mis en oeuvre dans tout le pays, il permettra de réaliser des économies annuelles de plus de 5 millions de dollars.	▲
Exploration de méthodes de prestation de services différentes pour répondre aux besoins en soins dentaires de certains clients fédéraux.	ACC et Santé Canada se sont entendus, en 2001-2002, sur une stratégie visant à établir des honoraires justes et raisonnables pour le paiement de soins dentaires. Des discussions auront lieu au cours des prochains mois afin d'étendre l'entente à d'autres ministères.	◘
Exploration d'un programme de prévention de la perte de l'ouïe et d'un programme d'information sur l'utilisation de l'oxygène.	Des discussions préliminaires ont eu lieu avec les ministères intéressés.	▲
Les efforts conjugués des dix ministères partenaires de l'ICSS devraient permettre de réaliser à l'avenir des économies de 9 millions de dollars.	Les partenaires ont conclu une entente pour l'achat d'appareils auditifs qui génère une économie de 2,2 millions de dollars par an. L'ensemble des initiatives susmentionnées ainsi que d'autres initiatives permettront aux partenaires de réaliser des économies annuelles de plus de 14 millions de dollars.	✪

Modernisation de la fonction de contrôleur

Le Portefeuille a mis en oeuvre les initiatives suivantes afin de moderniser les pratiques de gestion, remplissant ainsi les engagements qu'il avait pris dans le Rapport sur les plans et les priorités 2001-2002.

Légende: ✪ Attente dépassée ◘ Attente satisfaite ▲ Progrès réalisé ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Élaboration d'un plan stratégique.	Le Plan stratégique a été publié en juin 2001. Il servira de guide à la direction et au personnel pour leur permettre de relever les défis de l'avenir. Le plan a été revu en septembre et sera mis à jour chaque année.	◘
Adoption d'un cadre de planification de la gestion des ressources humaines.	Le Plan stratégique quinquennal des ressources humaines établit l'orientation stratégique à suivre pour gérer efficacement les ressources humaines dans l'ensemble du Portefeuille.	◘
Revitalisation du processus de planification administrative.	On a réalisé certains progrès au niveau du remaniement des ressources en liant le processus de planification ministérielle au Plan stratégique quinquennal d'ACC, en intégrant et en coordonnant plus efficacement la planification et les procédé de régie de Gestion de l'information/Technologie de l'information. La gérance et la planification en ce qui concerne la saine gestion des ressources et la responsabilité des résultats étaient également nécessaires.	▲
Mise en oeuvre de la stratégie d'information financière.	La mise en application de la politique relative à la SIF, la formation ainsi que la saisie des données sur les actifs du Ministère (terrains, immeubles et équipement) constituent une initiative permanente.	▲
Élaboration et mise à l'essai de séances de sensibilisation à la fonction de contrôleur moderne, à l'intention des cadres.	Une séance de sensibilisation aux pratiques de gestion moderne a été mis au point afin d'offrir aux participants une tribune où ils pourraient obtenir de l'information et échanger des idées sur les pratiques de gestion modernes (la théorie et la pratique), et de leur montrer comment ces notions peuvent être intégrées à leurs activités quotidiennes. D'abord offertes sous forme de projet pilote dans la région du Québec, les 28 séances organisées partout au Canada ont attiré 370 participants.	✪

Gouvernement en direct

Anciens Combattants est l'un des 28 principaux ministères qui doit participer au projet « Gouvernement en direct », dont le but est de fournir un meilleur accès électronique à l'information et aux services gouvernementaux. Durant la période visée, le Ministère a élaboré un plan destiné à fournir trois services clés du GED – « Pensions, allocations et soins de santé », « Commémoration » et « Info-aînés Canada » –, il a coordonné la mise en oeuvre de ce plan avec l'ensemble du gouvernement et publié le plan sur son site Web : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep.

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Services de prestations et de soins de santé en direct du Portefeuille des Anciens Combattants (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/benheapro)	Ces services comprennent : • la Table des invalidités actuelle et les lignes directrices révisées sur l'admissibilité disponibles sur le site Web d'ACC; et • des évaluations électroniques (médecin, ergothérapeute, infirmières) que les professionnels contractuels pourront commencer à soumettre dès que le canal protégé du GED commencera à fonctionner cette année. Conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'affectation des fonds du GED, ACC a été autorisé à mettre au point à l'intention des ministres du Conseil du Trésor, pour ses avantages et services de santé en direct, une demande de financement partagé portant sur plusieurs années.	◘
Mémorial virtuel de guerre du Canada (MVGC) (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem)	Le MVGC est un service opérationnel très personnel axé sur la commémoration. Le site comporte actuellement 4 823 articles (données historiques personnelles et documents d'archive).	◘
Netdiffusions dans les écoles.	Une visite virtuelle du Monument commémoratif de Vimy, à l'occasion du 85e anniversaire de la bataille, a été offerte à 25 000 élèves et à 13 écoles, partout au Canada. Le site a reçu 200 000 visiteurs en avril 2002.	◘
Service clé – Groupe des services aux aînés (www.vac-acc.gc.ca/general_f/source=department/golrep/senkey)	Anciens Combattants dirige une équipe interministérielle qui gère le portail Info-aînés Canada (www.seniors.gc.ca). Ce portail joue un rôle chef de file parmi les portails de l'initiative GED. Plusieurs résultats ont été atteints avec le budget accordé pour le présent exercice. Le nombre de partenaires d'Info-aînés Canada ne cesse d'augmenter.	◘

Légende: ✪ Attente dépassée ▲ Progrès réalisé
◘ Attente satisfaite ▼ Aucun progrès réalisé

Engagements du RPP	Résultats	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Services de prestations et de soins de santé en direct du Portefeuille des Anciens Combattants (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/benheapro)	Ces services comprennent : • la Table des invalidités actuelle et les lignes directrices révisées sur l'admissibilité disponibles sur le site Web d'ACC; et • des évaluations électroniques (médecin, ergothérapeute, infirmières) que les professionnels contractuels pourront commencer à soumettre dès que le canal protégé du GED commencera à fonctionner cette année. Conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'affectation des fonds du GED, ACC a été autorisé à mettre au point à l'intention des ministres du Conseil du Trésor, pour ses avantages et services de santé en direct, une demande de financement partagé portant sur plusieurs années.	◘
Mémorial virtuel de guerre du Canada (MVGC) (www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem)	Le MVGC est un service opérationnel très personnel axé sur la commémoration. Le site comporte actuellement 4 823 articles (données historiques personnelles et documents d'archive).	◘
Netdiffusions dans les écoles.	Une visite virtuelle du Monument commémoratif de Vimy, à l'occasion du 85e anniversaire de la bataille, a été offerte à 25 000 élèves et à 13 écoles, partout au Canada. Le site a reçu 200 000 visiteurs en avril 2002.	◘
Service clé – Groupe des services aux aînés (www.vac-acc.gc.ca/general_f/source=department/golrep/senkey)	Anciens Combattants dirige une équipe interministérielle qui gère le portail Info-aînés Canada (www.seniors.gc.ca). Ce portail joue un rôle chef de file parmi les portails de l'initiative GED. Plusieurs résultats ont été atteints avec le budget accordé pour le présent exercice. Le nombre de partenaires d'Info-aînés Canada ne cesse d'augmenter.	◘

Paiements de transfert

Programme des Anciens Combattants Prestations et services - Subventions et contributions (en millions de dollars)					
				2001 - 2002	
	1999-2000 réelles	**2000-2001 réelles**	**Dépenses prévues**	***Autorisations totales***	**Réelles**
Subventions					
Pensions d'invalidité	1 182,4	1 244,7	1 285,7	*1 335,0*	**1 333,3**
Allocations d'ancien combattant et allocations pour les civils	37,9	34,1	31,5	*31,5*	**31,4**
Fonds du Souvenir	13,6	11,4	16,3	*13,8*	**12,1**
Commonwealth War Graves Commission	6,9	6,6	7,6	*7,6*	**6,7**
Contributions					
Contributions versées aux anciens combattant dans le cadre du PAAC pour les aider à payer les soins de santé complémentaires non couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux	156,4	162,7	172,1	*176,0*	**171,2**

Seules les subventions et les contributions supérieures à cinq millions de dollars ont été mentionnées. Toutes les subventions et contributions versées à ACC sont prévues par des textes législatifs.

Stratégie de développement durable

En 2001-2002, le Portefeuille a poursuivi ses efforts pour respecter les engagements énoncés dans sa deuxième Stratégie de développement durable présentée au Parlement en février 2001. On peut consulter la SDD d'ACC à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. En élaborant ces engagements, le Portefeuille a concentré son attention sur quatre thèmes principaux :

Soutien des opérations gouvernementales
L'élément central de ce thème est de favoriser la création de partenariats pour arriver à une prestation de services efficaces et durables.

Paiements de transfert

Programme des Anciens Combattants Prestations et services - Subventions et contributions (en millions de dollars)					
			2001 - 2002		
	1999-2000 réelles	**2000-2001 réelles**	**Dépenses prévues**	***Autorisations totales***	**Réelles**
Subventions					
Pensions d'invalidité	1 182,4	1 244,7	1 285,7	*1 335,0*	**1 333,3**
Allocations d'ancien combattant et allocations pour les civils	37,9	34,1	31,5	*31,5*	**31,4**
Fonds du Souvenir	13,6	11,4	16,3	*13,8*	**12,1**
Commonwealth War Graves Commission	6,9	6,6	7,6	*7,6*	**6,7**
Contributions					
Contributions versées aux anciens combattant dans le cadre du PAAC pour les aider à payer les soins de santé complémentaires non couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux	156,4	162,7	172,1	*176,0*	**171,2**

Seules les subventions et les contributions supérieures à cinq millions de dollars ont été mentionnées. Toutes les subventions et contributions versées à ACC sont prévues par des textes législatifs.

Stratégie de développement durable

En 2001-2002, le Portefeuille a poursuivi ses efforts pour respecter les engagements énoncés dans sa deuxième Stratégie de développement durable présentée au Parlement en février 2001. On peut consulter la SDD d'ACC à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. En élaborant ces engagements, le Portefeuille a concentré son attention sur quatre thèmes principaux :

Soutien des opérations gouvernementales
L'élément central de ce thème est de favoriser la création de partenariats pour arriver à une prestation de services efficaces et durables.

Soutien des connaissances et de l'information
Dans ce thème, on met l'accent sur l'intégration des questions liées au développement durable dans les processus de prise de décision de nos politiques et programmes.

Soutien de la santé de nos clients
Dans le cadre de ce thème, nos efforts visent surtout à promouvoir les initiatives de promotion de la santé destinées à nos clients et sur notre partenariat avec le ministère de la Défense nationale afin d'aider les anciens combattants des Forces canadiennes à passer à la vie civile.

Soutien de la santé de notre personnel
Sans les efforts déployés par notre personnel, nous ne pourrions jamais maintenir la réputation que le Portefeuille a acquise au niveau de l'excellence du service. Les activités associées à ce thème mettent l'accent sur l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale ainsi que sur l'établissement d'un milieu de travail sécuritaire et productif.

Chacun de ces thèmes est tiré ou s'inspire du Forum des leaders sur le développement durable tenu à Ottawa le 4 avril 2000 et des huit thèmes de développement durable horizontaux devant, par consentement, servir de cadre pour toutes les stratégies de développement durable de 2001-2004.

Rendement
Au cours de l'année écoulée, nos efforts en vue d'atteindre les objectifs et les bornes énoncés dans notre deuxième SDD ont donné des résultats mitigés. Nous avons réussi en grande partie à réduire l'incidence de nos opérations sur l'environnement. Cependant, l'intégration des aspects socioéconomiques et culturaux du développement durable dans les processus décisionnels de nos politiques et programmes s'est révélée plus difficile que prévu. Cela s'explique du fait que notre personnel semble avoir dans le passé associé le développement durable uniquement aux initiatives concrètes d'« écologisation » plutôt qu'au défi plus abstrait que pose la prévision et la mesure de la durabilité de modes de prestation des politiques et programmes. Il s'en suit que nos objectifs et nos bornes en matière de recyclage et de réduction des déchets et du papier utilisé sont atteints avec enthousiasme et que les efforts se poursuivent pour sensibiliser les décideurs du Portefeuille à l'application de principes de développement durable dans l'élaboration, la mise en oeuvre et l'évaluation des modes de prestation des politiques et

programmes. On peut donc généralement dire qu'avec sa deuxième SDD le Portefeuille a remporté des victoires, mais qu'il lui reste beaucoup de défis à relever.

Afin de relever ces défis dans le dernier exercice, ACC a mis en place un cadre de mesure des résultats et de responsabilisation conçu pour faciliter le respect des engagements pris en matière de développement durable. Deux fois par année, les gestionnaires sont tenus de faire rapport des succès réalisés en vue de l'atteinte de leurs bornes respectives. L'information reçue est versée dans une fiche de rendement annuelle dont la haute direction tient compte durant la planification stratégique. On peut consulter cette fiche à www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. Par ailleurs, la responsabilité de la coordination de la mise en oeuvre de la SDD a été confiée au cadre supérieur qui préside le sous-comité des politiques du Conseil de régie du Ministère. On s'assure ainsi d'une meilleure intégration des questions de durabilité dans les processus d'élaboration des politiques.

Dans le cadre des efforts d'éducation sur le développement durable, Anciens Combattants continue de célébrer activement le Jour de la Terre et la Semaine de l'environnement. Ces deux événements visent à sensibiliser davantage le personnel aux questions environnementales.

Le **Jour de la Terre** est célébré chaque année, le 22 avril. Entre autres activités organisées à l'Administration centrale à Charlottetown, mentionnons la démonstration d'une voiture hybride qui fonctionne à l'essence et à l'électricité. On a aussi organisé des expositions sur le recyclage, les contenants biodégradables, les matières plastiques recyclées, ainsi qu'une vérification de la qualité de l'eau effectuée par le gouvernement provincial. Des affiches et de la documentation sur plusieurs questions environnementales ont également été mises à la disposition du personnel des bureaux régionaux et de district d'ACC.

La **Semaine de l'environnement** est célébrée chaque année en juin. Cette année, le Portefeuille a organisé un large éventail d'activités dans ses bureaux, partout au pays. À Charlottetown, 18 élèves de la région ont été invités à exposer leurs projets scientifiques axés sur l'environnement. D'autres expositions ont porté sur le *Règlement sur le remplacement des réservoirs au mazout* et sur la production d'énergie éolienne. À Vancouver, des vidéos de l'Office national du film ont été projetés chaque jour à l'heure du dîner, tandis qu'à Montréal, des expositions ont

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

été présentées sur la gestion des déchets, les systèmes géothermiques et la récupération des tubes fluorescents.
Les employés ont été nombreux à participer à ces deux événements, les réactions recueillies montrant que l'information présenté a été jugée très intéressante et très instructive.

Initiatives de réglementation

Le présent rapport sur les initiatives de réglementation énumère les résultats obtenus par rapport aux engagements pris par Anciens Combattants à la page 36 du Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002.

Initiatives et résultats anticipés	Réalisations
Parmi les priorités d'Anciens Combattants pour l'exercice 2001-2002 figuraient l'élaboration et la présentation, en vue de leur approbation définitive, d'une série de modifications au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* afin d'offrir : • l'accès aux programmes de santé des anciens combattants aux groupes civils ayant servi outre-mer en temps de guerre; • des soins de santé complets aux anciens combattants souffrant d'une incapacité grave; • des règles d'admissibilité fixes pour les anciens combattants dont le niveau de revenu connaît des fluctuations; • des soins communautaires de longue durée aux anciens combattants ayant servi au Canada et aux anciens combattants des Forces canadiennes; • l'accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants aux anciens combattants des Forces canadiennes; • l'égalité au niveau des avantages et des obligations à tous les couples d'union libre en vertu de la Loi; et • un continuum de services complet aux anciens combattants de la guerre.	Les modifications prévuesau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* ont été approuvés par le gouverneur en conseil et sont entrés en vigueur durant l'année, ce qui a permis au Ministère de réaliser en 2001-2002 ses priorités en matière de soins de santé. Ces modifications sont entrées en vigueur le 28 août 2001 (DORS/2001-326) et ont eu pour effet de modifier les avantages et services de soins de santé énumérés sous « résultats escomptés ». Elles font notamment suite à l'engagement pris par le gouvernement à l'égard des anciens combattants des Forces canadiennes, dans la foulée du projet de loi C-41 (S.C. 2000, c. 34), d'étendre à ce groupe le droit d'accéder au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (soins à domicile et communautaires pour les affections ouvrant droit à pension). Les modifications comportent également la mise en oeuvre d'un continuum de services complet (c.-à-d. des soins dispensés pour n'importe quelle affection, en particulier pour les anciens combattants de la guerre qui souffrent d'une incapacité grave). Le 26 avril 2001, un autre groupe de modifications est entré en vigueur sous le numéro DORS/2001-157. Il s'agit, pour la plupart, de mesures administratives (p. ex. des règles plus claires pour le rembourse-ment de dépenses effectuées dans le passé pour des soins de santé, et la mise à jour d'autorisations pour la prescription de produits pharmaceutiques.

été présentées sur la gestion des déchets, les systèmes géothermiques et la récupération des tubes fluorescents.
Les employés ont été nombreux à participer à ces deux événements, les réactions recueillies montrant que l'information présenté a été jugée très intéressante et très instructive.

Initiatives de réglementation

Le présent rapport sur les initiatives de réglementation énumère les résultats obtenus par rapport aux engagements pris par Anciens Combattants à la page 36 du Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002.

Initiatives et résultats anticipés	Réalisations
Parmi les priorités d'Anciens Combattants pour l'exercice 2001-2002 figuraient l'élaboration et la présentation, en vue de leur approbation définitive, d'une série de modifications au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* afin d'offrir : • l'accès aux programmes de santé des anciens combattants aux groupes civils ayant servi outre-mer en temps de guerre; • des soins de santé complets aux anciens combattants souffrant d'une incapacité grave; • des règles d'admissibilité fixes pour les anciens combattants dont le niveau de revenu connaît des fluctuations; • des soins communautaires de longue durée aux anciens combattants ayant servi au Canada et aux anciens combattants des Forces canadiennes; • l'accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants aux anciens combattants des Forces canadiennes; • l'égalité au niveau des avantages et des obligations à tous les couples d'union libre en vertu de la Loi; et • un continuum de services complet aux anciens combattants de la guerre.	Les modifications prévuesau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* ont été approuvés par le gouverneur en conseil et sont entrés en vigueur durant l'année, ce qui a permis au Ministère de réaliser en 2001-2002 ses priorités en matière de soins de santé. Ces modifications sont entrées en vigueur le 28 août 2001 (DORS/2001-326) et ont eu pour effet de modifier les avantages et services de soins de santé énumérés sous « résultats escomptés ». Elles font notamment suite à l'engagement pris par le gouvernement à l'égard des anciens combattants des Forces canadiennes, dans la foulée du projet de loi C-41 (S.C. 2000, c. 34), d'étendre à ce groupe le droit d'accéder au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (soins à domicile et communautaires pour les affections ouvrant droit à pension). Les modifications comportent également la mise en oeuvre d'un continuum de services complet (c.-à-d. des soins dispensés pour n'importe quelle affection, en particulier pour les anciens combattants de la guerre qui souffrent d'une incapacité grave). Le 26 avril 2001, un autre groupe de modifications est entré en vigueur sous le numéro DORS/2001-157. Il s'agit, pour la plupart, de mesures administratives (p. ex. des règles plus claires pour le rembourse-ment de dépenses effectuées dans le passé pour des soins de santé, et la mise à jour d'autorisations pour la prescription de produits pharmaceutiques.

Annexes

Notre rendement financier

Aperçu du rendement financier

Anciens Combattants Canada
Les autorisations totales de dépenses pour le Programme des Anciens Combattants en 2001-2002 ont été de 2 252,3 millions de dollars, soit 154,5 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais du Budget des dépenses supplémentaires ainsi que par le recours aux crédits 10 et 15 du Conseil du Trésor (programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- financement additionnel net de 49,3 millions de dollars pour les paiements de pensions d'invalidité;
- financement additionnel de 34,5 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande;
- augmentation de 28,7 millions de dollars du budget de fonctionnement pour des projets reliés à la technologie de l'information et à la gestion de l'information;
- financement additionnel de 11,8 millions de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées;
- budget de fonctionnement de 7,5 millions de dollars, reporté de 2000-2001;
- augmentation de 6,8 millions de dollars du budget de fonctionnement pour le Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille, le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne et divers projets approuvés dans le cadre de la stratégie « Gouvernement en direct »;
- augmentation de 6,2 millions de dollars du budget de fonctionnement pour les coûts associés au recours collectif Authorson; et
- autres autorisations de dépenses de 9,7 millions de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

En 2001-2002, les dépenses réelles du Programme des Anciens Combattants ont été inférieures aux autorisations totales. La différence de 16,0 millions de dollars représente un écart de 0,7 p.100. Le gros de cette somme – 11,7 millions de dollars – provient de légers écarts dans

70 - 78

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

les différentes subventions et contributions. Le reste provient d'un écart de 4,3 millions de dollars pour divers projets liés au budget de fonctionnement du Ministère.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Les autorisations totales de dépenses pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 2001-2002 ont été de 10,4 millions de dollars, soit 0,2 millions de moins que ce qui avait prévu dans le Rapport sur les plans et priorités 2001-2002. La réduction résulte d'un transfert d'autorisations de finance de 1,0 million de dollars au Programme des Anciens Combattants, compensé en partie par un financement obtenu par le biais du Budget des dépenses supplémentaires pour le rapport de 2001-2002 et par un financement à titre de compensation pour les conventions collectives signées.

Aperçu des tableaux financiers

	Tableau	Page
1	Sommaire des crédits approuvés	71
2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	72
3	Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	73
4a	Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses actuelles en 2001-2002	74
4b	Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses prévues en 2001-2002	75
5	Recettes	76
6	Paiements législatifs	76
7	Paiements de transfert	76
8	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité	77
9	Projets d'immobilisations par secteur d'activité	78
10	Prêts, investissements et avances	78
11	Passif éventuel	78

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés pour 2001-2002

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit	Dépenses prévues	*Autorisations totales*	Dépenses réelles
Programme des Anciens Combattants			
1 Dépenses de fonctionnement	550,3	*652,4*	**648,1**
5 Subventions et contributions	1 518,0	*1 568,8*	**1 557,1**
(L) Ministre des Anciens Combattants - traitement et allocation pour automobile	–	–	–
(L) Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, de redressements de compensation effectués en conformité avec la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	–	–	–
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	–	–	–
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	2,0	*0,4*	**0,4**
(L) Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	–	*0,2*	**0,2**
(L) Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	–	–	–
(L) Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	29,2	*30,5*	**30,5**
Total du Programme	**2 097,8**	***2 252,3***	**2 236,3**
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)			
10 Dépenses du programme	9,0	*8,7*	**8,6**
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1,6	*1,7*	**1,7**
Total du Programme	**10,6**	***10,4***	**10,3**
Total du Portefeuille	**2 108,4**	***2 262,7***	**2 246,5**

Nota :
1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales de dépenses représentent le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et d'autres autorisations.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

les différentes subventions et contributions. Le reste provient d'un écart de 4,3 millions de dollars pour divers projets liés au budget de fonctionnement du Ministère.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Les autorisations totales de dépenses pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 2001-2002 ont été de 10,4 millions de dollars, soit 0,2 millions de moins que ce qui avait prévu dans le Rapport sur les plans et priorités 2001-2002. La réduction résulte d'un transfert d'autorisations de finance de 1,0 million de dollars au Programme des Anciens Combattants, compensé en partie par un financement obtenu par le biais du Budget des dépenses supplémentaires pour le rapport de 2001-2002 et par un financement à titre de compensation pour les conventions collectives signées.

Aperçu des tableaux financiers

	Tableau	Page
1	Sommaire des crédits approuvés	71
2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	72
3	Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	73
4a	Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses actuelles en 2001-2002	74
4b	Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses prévues en 2001-2002	75
5	Recettes	76
6	Paiements législatifs	76
7	Paiements de transfert	76
8	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité	77
9	Projets d'immobilisations par secteur d'activité	78
10	Prêts, investissements et avances	78
11	Passif éventuel	78

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés pour 2001-2002

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit	Dépenses prévues	*Autorisations totales*	Dépenses réelles
Programme des Anciens Combattants			
1 Dépenses de fonctionnement	550,3	*652,4*	**648,1**
5 Subventions et contributions	1 518,0	*1 568,8*	**1 557,1**
(L) Ministre des Anciens Combattants - traitement et allocation pour automobile	–	–	–
(L) Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre,* de redressements de compensation effectués en conformité avec la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	–	–	–
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	–	–	–
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	2,0	*0,4*	**0,4**
(L) Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	–	*0,2*	**0,2**
(L) Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	–	–	–
(L) Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	29,2	*30,5*	**30,5**
Total du Programme	**2 097,8**	***2 252,3***	**2 236,3**
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)			
10 Dépenses du programme	9,0	*8,7*	**8,6**
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1,6	*1,7*	**1,7**
Total du Programme	**10,6**	***10,4***	**10,3**
Total du Portefeuille	**2 108,4**	***2 262,7***	**2 246,5**

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales de dépenses représentent le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et d'autres autorisations.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteurs d'activités	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Prestations et services	2 734	540,8	1,7	1 518,2	2 060,7	–	2 060,7
(autorisations totales)	*2 824*	*585,1*	*4,7*	*1 569,2*	*2 159,0*	–	*2 159,0*
(Réelles)	**2 779**	**583,6**	**3,8**	**1 557,5**	**2 144,9**	**–**	**2 144,9**
Administration ministérielle	462	35,6	1,5	–	37,1	–	37,1
(autorisations totales)	*468*	*91,8*	*1,5*	–	*93,3*	–	*93,3*
(Réelles)	**624**	**90,3**	**1,0**	**–**	**91,3**	**–**	**91,3**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	135	10,6	–	–	10,6	–	10,6
(autorisations totales)	*115*	*10,4*	–	–	*10,4*	–	*10,4*
(Réelles)	**104**	**10,3**	**–**	**–**	**10,3**	**–**	**10,3**
Total pour le Portefeuille	3 331	587,0	3,2	1 518,2	2 108,4	–	2 108,4
(autorisations totales)	*3 407*	*687,3*	*6,2*	*1 569,2*	*2 262,7*	–	*2 262,7*
(Réelles)	**3 507**	**684,2**	**4,8**	**1 557,5**	**2 246,5**	**–**	**2 246,5**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles**							**29,7**
(autorisations totales)							*35,9*
(Réelles)							**35,9**
Coût des services offerts par d'autres ministères							24,9
(autorisations totales)							*28,5*
(Réelles)							**28,5**
Coût net des programmes							2 103,6
(autorisations totales)							*2 255,3*
(Réelles)							**2 239,1**

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »
** Anciennement « Recettes affectées au Trésor »

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévues par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.
2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.
4. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.

Comparaison historique des dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

			2001 - 2002		
Secteurs d'activité	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses prévues**	***Autorisations totales***	**Dépenses réelles**
Prestations et services	1 950,1	2 014,9	2 060,7	*93,3*	**91,3**
Administration ministérielle	117,1	83,7	37,1*	*93,3*	**91,3**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	9,4	10,0	10,6	*10,4*	**10,3**
Total pour le Portefeuille	**2 076,6**	**2 108,6**	**2 108,4**	***2 262,7***	**2 246,5**

* Les autorisations réelles et totales en 2001-2002 concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteurs d'activités	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Prestations et services	2 734	540,8	1,7	1 518,2	2 060,7	–	2 060,7
(autorisations totales)	*2 824*	*585,1*	*4,7*	*1 569,2*	*2 159,0*	–	*2 159,0*
(Réelles)	**2 779**	**583,6**	**3,8**	**1 557,5**	**2 144,9**	**–**	**2 144,9**
Administration ministérielle	462	35,6	1,5	–	37,1	–	37,1
(autorisations totales)	*468*	*91,8*	*1,5*	–	*93,3*	–	*93,3*
(Réelles)	**624**	**90,3**	**1,0**	**–**	**91,3**	**–**	**91,3**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	135	10,6	–	–	10,6	–	10,6
(autorisations totales)	*115*	*10,4*	–	–	*10,4*	–	*10,4*
(Réelles)	**104**	**10,3**	**–**	**–**	**10,3**	**–**	**10,3**
Total pour le Portefeuille	3 331	587,0	3,2	1 518,2	2 108,4	–	2 108,4
(autorisations totales)	*3 407*	*687,3*	*6,2*	*1 569,2*	*2 262,7*	–	*2 262,7*
(Réelles)	**3 507**	**684,2**	**4,8**	**1 557,5**	**2 246,5**	**–**	**2 246,5**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles**							**29,7**
(autorisations totales)							*35,9*
(Réelles)							**35,9**
Coût des services offerts par d'autres ministères							24,9
(autorisations totales)							*28,5*
(Réelles)							**28,5**
Coût net des programmes							2 103,6
(autorisations totales)							*2 255,3*
(Réelles)							**2 239,1**

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »
** Anciennement « Recettes affectées au Trésor »

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévues par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.
2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.
4. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.

Comparaison historique des dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

			2001 - 2002		
Secteurs d'activité	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses prévues**	***Autorisations totales***	**Dépenses réelles**
Prestations et services	1 950,1	2 014,9	2 060,7	*93,3*	**91,3**
Administration ministérielle	117,1	83,7	37,1*	*93,3*	**91,3**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	9,4	10,0	10,6	*10,4*	**10,3**
Total pour le Portefeuille	**2 076,6**	**2 108,6**	**2 108,4**	**2 262,7**	**2 246,5**

* Les autorisations réelles et totales en 2001-2002 concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total

Tableau 4a Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses réelles en 2001-2002

	Résultats stratégiques					
Secteurs d'activité	Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.	Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle.	Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.	**Total** (en millions de dollars)
Prestations et services	2 106,8	7,4	30,7			**2 144,9**
Administration ministérielle	23,4*			67,9		**91,3**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					10,3	**10,3**
Total	**2 130,2**	**7,4**	**30,7**	**67,9**	**10,3**	**2 246,5**

* Représente le montant réel des paiements forfaitaires versés aux anciens combattants de la marine marchande durant la période se terminant le 31 mars 2002.

Tableau 4b Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses prévues en 2001-2002

	Résultats stratégiques					
Secteurs d'activité	Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.	Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle.	Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.	**Total** (en millions de dollars)
Prestations et services	2 018,9	7,3	34,5			**2 060,7**
Administration ministérielle				37,1		**37,1**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					10,6	**10,6**
Total	**2 018,9**	**7,3**	**34,5**	**37,1**	**10,6**	**2 108,4**

Tableau 4a Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses réelles en 2001-2002

	Résultats stratégiques					
Secteurs d'activité	Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.	Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle.	Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.	**Total** (en millions de dollars)
Prestations et services	2 106,8	7,4	30,7			**2 144,9**
Administration ministérielle	23,4*			67,9		**91,3**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					10,3	**10,3**
Total	**2 130,2**	**7,4**	**30,7**	**67,9**	**10,3**	**2 246,5**

* Représente le montant réel des paiements forfaitaires versés aux anciens combattants de la marine marchande durant la période se terminant le 31 mars 2002.

Tableau 4b Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses prévues en 2001-2002

	Résultats stratégiques					
Secteurs d'activité	Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.	Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle.	Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.	**Total** (en millions de dollars)
Prestations et services	2 018,9	7,3	34,5			**2 060,7**
Administration ministérielle				37,1		**37,1**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					10,6	**10,6**
Total	**2 018,9**	**7,3**	**34,5**	**37,1**	**10,6**	**2 108,4**

Tableau 5 - Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)

Recettes disponibles* s/o
Recettes non disponibles**

Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	2001 - 2002 Recettes prévues	*Autorisations totales*	Recettes réelles
Prestations et services	32,3	32,5	28,5	*34,5*	**34,5**
Administration ministérielle	1,2	1,2	1,2	*1,4*	**1,4**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	–	–	–	–	–
Total partiel	**33,5**	**33,7**	**29,7**	***35,9***	**35,9**
Dépenses non prévues	–	–	–	–	–
Total des recettes non disponibles	**33,5**	**33,7**	**29,7**	***35,9***	**35,9**

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses ».
** Anciennement « Recettes affectées au Trésor ».

Tableau 6 - Paiements législatifs

Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	2001 - 2002 Recettes prévues	*Autorisations totales*	Recettes réelles
Prestations et services	0,3	0,2	0,2	*0,4*	**0,4**
Administration ministérielle	-	-	-	-	-
Total des paiements législatifs	**0,3**	**0,2**	**0,2**	***0,4***	**0,4**

Tableau 7 - Paiements de transfert

Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	2001 - 2002 Recettes prévues	*Autorisations totales*	Recettes réelles
Subventions					
Prestations et services	1 244,3	1 299,9	1 346,1	*1 393,1*	**1 386,3**
Administration ministérielle	-	-	-	-	-
Total des subventions	**1 244,3**	**1 299,9**	**1 346,1**	***1 393,1***	**1 386,3**
Contributions					
Prestations et services	1 57,7	162,7	172,1	*176,1*	**171,2**
Total des contributions	**157,7**	**162,7**	**172,1**	***176,1***	**171,2**
Total des paiements de transfert	**1 402,0**	**1 462,6**	**1 518,2**	***1 569,2***	**1 557,5**

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne bas correspondre au total indiqué.

Tableau 8 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues de 2001-2002 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

	Programme / Secteurs d'activités				
	Programme des Anciens Combattants			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
Organisation	Secteur d'activité des prestations et services	Secteur d'activité de l'administration ministérielle	Total du Programme des Anciens Combattants	Secteur d'activité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total pour le Portefeuille
Secteur des Services aux anciens combattants	2 014,4	-	2 014,4	-	2 014,4
(autorisations totales)	*2 112,0*	-	*2 112,0*	-	*2 112,0*
(Réelles)	**2 101,7**	**-**	**2 101,7**	**-**	**2 101,7**
Secteur des Services ministériels	1,1	26,7	27,8	-	27,8
(autorisations totales)	*1,1*	*82,1*	*83,2*	-	*83,2*
(Réelles)	**1,1**	**80,8**	**81,9**	**-**	**81,9**
Secteur des Affaires publiques	34,6	3,7	38,3	-	38,3
(autorisations totales)	*35,3*	*3,7*	*39,0*	-	*39,0*
(Réelles)	**31,3**	**3,0**	**34,3**	**-**	**34,3**
Bureau de services juridiques des pensions	7,9	-	7,9	-	7,9
(autorisations totales)	*7,9*	-	*7,9*	-	*7,9*
(Réelles)	**7,4**	**-**	**7,4**	**-**	**7,4**
Projet de remaniement des prestations	-	-	-	-	-
(autorisations totales)	-	-	-	-	-
(Réelles)	**0,4**	**-**	**0,4**	**-**	**0,4**
Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa	2,7	2,9	5,6	-	5,6
(autorisations totales)	*2,7*	*3,0*	*5,7*	-	*5,7*
(Réelles)	**3,0**	**3,0**	**6,0**	**-**	**6,0**
Vérification et Évaluation	-	2,0	2,0	-	2,0
(autorisations totales)	-	*2,6*	*2,6*	-	*2,6*
(Réelles)	**-**	**2,6**	**2,6**	**-**	**2,6**
Planification ministérielle	-	1,8	1,8	-	1,8
(autorisations totales)	-	*1,9*	*1,9*	-	*1,9*
(Réelles)	**-**	**1,9**	**1,9**	**-**	**1,9**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	-	-	-	10,6	10,6
(autorisations totales)	-	-	-	*10,4*	*10,4*
(Réelles)	**-**	**-**	**-**	**10,3**	**10,3**
Total pour le Portefeuille	**2 060,7**	**37,1**	**2 097,8**	**10,6 2**	**108,4**
(autorisations totales)	*2 159,0*	*93,3*	*2 252,3*	*10,4*	*2 262,7*
(Réelles)	**2 144,9**	**91,3**	**2 236,2**	**10,3**	**2 246,5**
Pourcentage du total	**96,8%**	**4,1%**	**99,5%**	**0,5%**	**100,0%**

Nota : Le Secteur des services ministériels et le secteur d'Activités de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et l'Initiative de coordination des soins de santé.
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 5 - Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)

Recettes disponibles* s/o
Recettes non disponibles**

Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	2001 - 2002 Recettes prévues	*Autorisations totales*	Recettes réelles
Prestations et services	32,3	32,5	28,5	*34,5*	**34,5**
Administration ministérielle	1,2	1,2	1,2	*1,4*	**1,4**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	–	–	–	–	–
Total partiel	**33,5**	**33,7**	**29,7**	***35,9***	**35,9**
Dépenses non prévues	–	–	–	–	–
Total des recettes non disponibles	**33,5**	**33,7**	**29,7**	***35,9***	**35,9**

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses ».
** Anciennement « Recettes affectées au Trésor ».

Tableau 6 - Paiements législatifs

Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	2001 - 2002 Recettes prévues	*Autorisations totales*	Recettes réelles
Prestations et services	0,3	0,2	0,2	*0,4*	**0,4**
Administration ministérielle	-	-	-	-	-
Total des paiements législatifs	**0,3**	**0,2**	**0,2**	***0,4***	**0,4**

Tableau 7 - Paiements de transfert

Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	2001 - 2002 Recettes prévues	*Autorisations totales*	Recettes réelles
Subventions					
Prestations et services	1 244,3	1 299,9	1 346,1	*1 393,1*	**1 386,3**
Administration ministérielle	-	-	-	-	-
Total des subventions	**1 244,3**	**1 299,9**	**1 346,1**	***1 393,1***	**1 386,3**
Contributions					
Prestations et services	1 57,7	162,7	172,1	*176,1*	**171,2**
Total des contributions	**157,7**	**162,7**	**172,1**	***176,1***	**171,2**
Total des paiements de transfert	**1 402,0**	**1 462,6**	**1 518,2**	***1 569,2***	**1 557,5**

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 8 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues de 2001-2002 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

	Programme / Secteurs d'activités				
	Programme des Anciens Combattants			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
Organisation	Secteur d'activité des prestations et services	Secteur d'activité de l'administration ministérielle	Total du Programme des Anciens Combattants	Secteur d'activité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total pour le Portefeuille
Secteur des Services aux anciens combattants	2 014,4	-	2 014,4	-	2 014,4
(autorisations totales)	*2 112,0*	-	*2 112,0*	-	*2 112,0*
(Réelles)	**2 101,7**	**-**	**2 101,7**	**-**	**2 101,7**
Secteur des Services ministériels	1,1	26,7	27,8	-	27,8
(autorisations totales)	*1,1*	*82,1*	*83,2*	-	*83,2*
(Réelles)	**1,1**	**80,8**	**81,9**	**-**	**81,9**
Secteur des Affaires publiques	34,6	3,7	38,3	-	38,3
(autorisations totales)	*35,3*	*3,7*	*39,0*	-	*39,0*
(Réelles)	**31,3**	**3,0**	**34,3**	**-**	**34,3**
Bureau de services juridiques des pensions	7,9	-	7,9	-	7,9
(autorisations totales)	*7,9*	-	*7,9*	-	*7,9*
(Réelles)	**7,4**	**-**	**7,4**	**-**	**7,4**
Projet de remaniement des prestations	-	-	-	-	-
(autorisations totales)	-	-	-	-	-
(Réelles)	**0,4**	**-**	**0,4**	**-**	**0,4**
Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa	2,7	2,9	5,6	-	5,6
(autorisations totales)	*2,7*	*3,0*	*5,7*	-	*5,7*
(Réelles)	**3,0**	**3,0**	**6,0**	**-**	**6,0**
Vérification et Évaluation	-	2,0	2,0	-	2,0
(autorisations totales)	-	*2,6*	*2,6*	-	*2,6*
(Réelles)	**-**	**2,6**	**2,6**	**-**	**2,6**
Planification ministérielle	-	1,8	1,8	-	1,8
(autorisations totales)	-	*1,9*	*1,9*	-	*1,9*
(Réelles)	**-**	**1,9**	**1,9**	**-**	**1,9**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	-	-	-	10,6	10,6
(autorisations totales)	-	-	-	*10,4*	*10,4*
(Réelles)	**-**	**-**	**-**	**10,3**	**10,3**
Total pour le Portefeuille	**2 060,7**	**37,1**	**2 097,8**	**10,6 2**	**108,4**
(autorisations totales)	*2 159,0*	*93,3*	*2 252,3*	*10.4*	*2 262,7*
(Réelles)	**2 144,9**	**91,3**	**2 236,2**	**10,3**	**2 246,5**
Pourcentage du total	**96,8%**	**4,1%**	**99,5%**	**0,5%**	**100,0%**

Nota : Le Secteur des services ministériels et le secteur d'Activités de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et l'Initiative de coordination des soins de santé.
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 9 Projets d'immobilisations par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteurs d'activités	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001 - 2002 Dépenses prévues	*Autorisations totales*	**Dépenses réelles**
Secteur d'activité des prestations et services						
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne	67,7	-	-	0,6	*0,6*	**0,6**
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille	30,0	-	-	2,7	*2,7*	**1,7**
Total - Prestations et services	**97,7**	**-**	**-**	**3,3**	***3,3***	**2,3**

Tableau 10 Prêts, investissements et avances par secteur d'activité (en millions de dollars)

	Dépenses réelles		
Secteurs d'activité	**1999-2000**	**2000-2001**	**2001-2002**
Administration ministérielle - Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	558	321	**222**
Solde	1,3	0,7	**0,4**
Montants perçus	1,1	0,7	**0,3**

Tableau 11 Passif éventuel (en millions de dollars)

	Montant des éléments de passif éventuel		
Liste des éléments de passif éventuel	**Au 31 mars 2000**	**Au 31 mars 2001**	**Courant au 31 mars 2002**
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litige	480	500	**500**
Non-litigieux	-	-	**-**
Total	**480**	**500**	**500**

La législation d'Anciens Combattants Canada fait actuellement l'objet de litige dans de nombreux cas. Les questions en cause sont très importantes et des décisions en faveur des demandeurs auraient des répercussions financières marquées pour le gouvernement.

Tableau 9 Projets d'immobilisations par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteurs d'activités	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001 - 2002 Dépenses prévues	*Autorisations totales*	**Dépenses réelles**
Secteur d'activité des prestations et services						
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne	67,7	-	-	0,6	*0,6*	**0,6**
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille	30,0	-	-	2,7	*2,7*	**1,7**
Total - Prestations et services	**97,7**	**-**	**-**	**3,3**	***3,3***	**2,3**

Tableau 10 Prêts, investissements et avances par secteur d'activité (en millions de dollars)

	Dépenses réelles		
Secteurs d'activité	**1999-2000**	**2000-2001**	**2001-2002**
Administration ministérielle - Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	558	321	**222**
Solde	1,3	0,7	**0,4**
Montants perçus	1,1	0,7	**0,3**

Tableau 11 Passif éventuel (en millions de dollars)

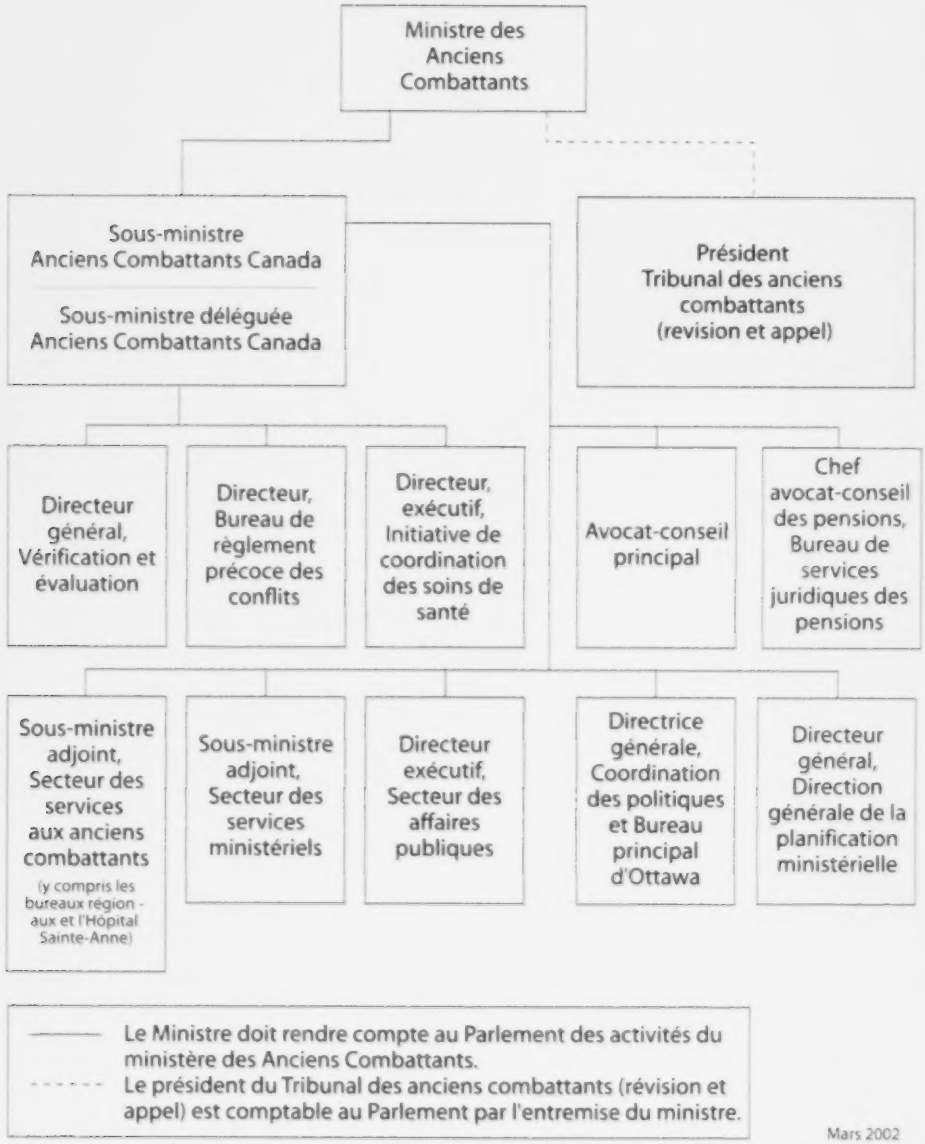
	Montant des éléments de passif éventuel		
Liste des éléments de passif éventuel	**Au 31 mars 2000**	**Au 31 mars 2001**	**Courant au 31 mars 2002**
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litige	480	500	**500**
Non-litigieux	-	-	**-**
Total	**480**	**500**	**500**

La législation d'Anciens Combattants Canada fait actuellement l'objet de litige dans de nombreux cas. Les questions en cause sont très importantes et des décisions en faveur des demandeurs auraient des répercussions financières marquées pour le gouvernement.

Autres renseignements

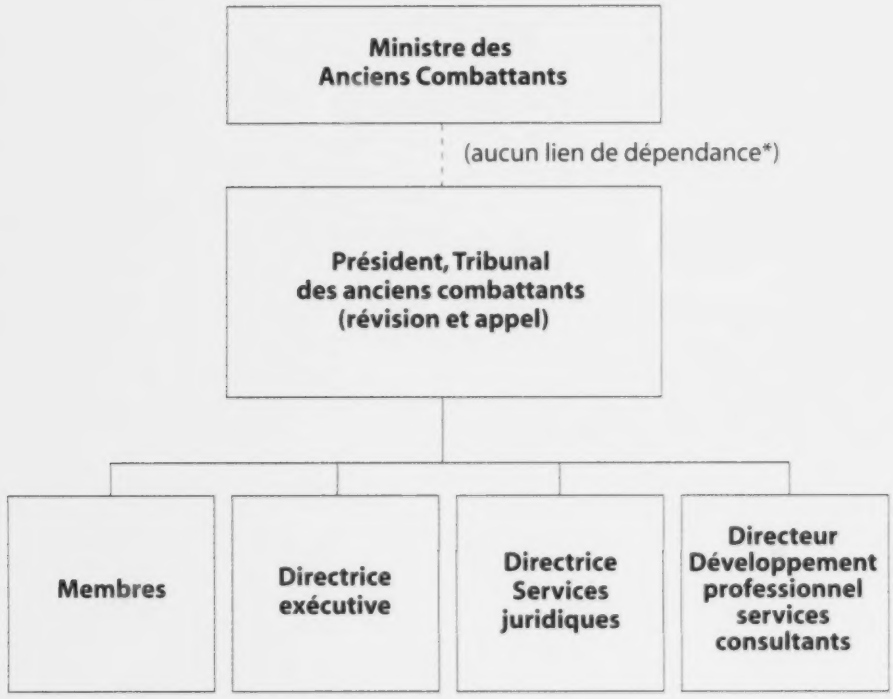
Notre organisation

Figure 3 Organigramme du Portefeuille des Anciens Combattants



Mars 2002

Figure 4 Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



* Le Président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est tenu de rendre compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre et est comptable au ministre de l'utilisation des ressources du Tribunal.

Mars 2002

Liste des personnes-ressources

La préparation du présent document a été coordonnée par la Direction générale de la planification ministérielle pour le compte du Portefeuille.

Tout commentaire ou toute suggestion destinés à améliorer le contenu du présent document seront appréciés. Nous vous invitons à communiquer vos observations à l'adresse suivante :

Direction générale des communications
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (nº 012)
Charlottetown (Î.-P.-É) C1A 8M9

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent document ainsi que sur le Rapport sur les plans et priorités, veuillez communiquer avec le :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (nº 046)
Charlottetown (Î.-P.-É) C1A 8M9

Téléphone : (902)566-8150
Télécopieur : (902)368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca

Accès Internet

On peut aussi obtenir des renseignements supplémentaires en consultant le site multimédia d'Anciens Combattants Canada à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca.

On peut obtenir des renseignements sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'adresse suivante : www.vrab-tacra.gc.ca.

Pour obtenir de l'information sur les tombes et monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens et Terre-Neuviens qui ont combattu avec courage et donné leur vie pour la patrie, se rendre à l'adresse suivante : www.memorialvirtuel.gc.ca. Ce site contient aussi des images numérisées de photographies et de souvenirs personnels de Canadiens.

Bureaux régionaux du ministère des Anciens Combattants

Bureau régional de l'Atlantique
Anciens Combattants Canada
Édifice Belmont, 3e étage
33, promenade Alderney
Dartmouth (N.-É.) B2Y 2N4
Numéro sans frais : 1-800-565-1528
Numéro sans frais pour malentendants :
1-800-757-6308

Sous-bureau régional de l'Atlantique
Anciens Combattants Canada
Place Cabot
10, Barters Hill
C.P. 5068
St. John's (T.-N.) A1C 5V4

Bureau régional du Québec
Anciens Combattants Canada
4545, chemin Queen Mary
Montréal (Qc) H3W 1W4
Numéro sans frais : 1-800-361-7705

Bureau régional de l'Ontario
Anciens Combattants Canada
145, chemin Gouvernement ouest
Sac de service 4000
Kirkland Lake (Ont.) P2N 3P4
Numéro sans frais : 1-800-387-0930

Bureau régional des Prairies
Anciens Combattants Canada
234, rue Donald, pièce 610
C.P. 6050
Winnipeg (Man.) R3C 4G5
Numéro sans frais : 1-800-665-8717

Bureau régional du Pacifique
Anciens Combattants Canada
605, rue Robson, pièce 900
C.P. 5600
Vancouver (C.-B.) V6B 5J3
Numéro sans frais : 1-800-647-1822

Hôpital Sainte-Anne

Hôpital Sainte-Anne
Anciens Combattants Canada
305, boulevard des Anciens-Combattants
Sainte-Anne-de-Bellevue (Qc) H9X 1Y9

Bureau du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
C.P. 9900
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8V7
Numéro sans frais : 1-800-450-8006

Lois appliquées et règlements connexes

Le ministre des Anciens Combattants est responsable de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
Loi sur les allocations aux anciens combattants	L.R.C. 1985, c. W-3, modifiée
Loi sur l'assurance des anciens combattants	S.R.C. 1970, c. V-3, modifiée
Loi de l'assurance des soldats de retour	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants	S.R.C. 1970, c. V-2, modifiée
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [*Prestations*]	S.R.C. 1952, ch. 297, modifiée
Loi d'établissement de soldats	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
Loi sur les indemnités de service de guerre	S.R.C. 1970, c. W-4, modifiée
Loi sur le ministère des Anciens Combattants	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
Loi sur les pensions	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
Loi sur les prestations de guerre pour les civils	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée

Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux	S.R.C. 1952, ch. 256, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants	S.R.C. 1952, ch. 258, modifiée
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-4 modifiée
Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	L.C. 1994-95, ch. 17, 18, modifiée

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aéronautique, article 9	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, (ministre des Transports)
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, modifiée (Solliciteur général)
Loi sur les Indiens (Établissement de soldats)	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34, modifiée (Solliciteur général)
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)

Le ministre des Anciens Combattants est responsable de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands	DORS/49-533
Décret sur la Croix du Souvenir (première guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
Décret sur la Croix du Souvenir (seconde guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	TR/96-66
Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires	TR/94-62, modifié
Décret sur la pension dans les zones de service spécial	DORS/2001-496
Décret sur les prestations pour bravoure	TR/90-95, modifié
Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État	C.P. 1944-45/8848
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit	C.R.C. 1978, ch. 1600
Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres	C.R.C. 1978, ch. 1599

Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations	DORS/91-620, modifié
Règlement sur les allocations aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
Règlement sur l'assurance des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1587
Règlement sur l'assurance des soldats de retour	C.R.C. 1978, ch. 1390
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1582
Règlement sur les compensations	DORS/96-66, modifié
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1579
Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations	DORS/96-68
Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
Règlement sur la formation des pensionnés	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)	DORS/95-468
Règlement sur les indemnités de service de guerre	C.R.C. 1978, ch. 1601, modifiée

Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants	DORS/95-467
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	DORS/90-594, modifié
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
Règlement sur le traitement des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	DORS/96-67

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial	C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (ministre des Transports)

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Nos principaux partenaires

✓ Prestations et services
✓ Défense des droits relatifs aux pensions
✓ « Le Canada se souvient »
✓ Administration ministérielle
✓ Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Nota : Cette liste ne vise à énumérer tous les ministères ou organismes qui collaborent avec ACC.

				Ministères Fédéraux	Rôle de soutien (S) et/ou de prestation (P)
✓	✓			**Affaires étrangères et du Commerce international** pour les questions diplomatiques internationales touchant les clients étrangers, la coordination d'activités commémorative dans d'autres pays et la collaboration à l'Initiative de coordination des soins de santé.	S/P
✓				**Affaires indiennes et du Nord Canada** sur les questions touchant les anciens combattants autochtones.	S/P
✓	✓	✓	✓	**Défense nationale** pour les questions concernant les clients des Forces canadiennes et les activités commémoratives, et pour sa collaboration au Projet pilote de services cliniques de santé mentale et à l'Initiative de coordination des soins de santé.	S/P
✓				**Développement des ressources humaines Canada** pour l'échange d'information sur les clients communs.	S
		✓		**Finances** pour les décisions stratégiques et le soutien législatif.	S
✓	✓			**Industrie Canada** pour le Projet d'amélioration de l'accès à l'information, le site Web d'Info-aînés Canada, et les activités commémoratives.	S/P
✓	✓			**Justice** pour les questions d'ordre juridique ainsi que pour ses conseils et son soutien.	S
	✓			**Patrimoine canadien** pour sa collaboration aux activités commémoratives.	S/P
✓				**Santé Canada** pour l'Initiative de prévention des chutes, Info-aînés Canada et pour son aide et ses conseils sur les questions touchant la santé et les personnes âgées.	S/P
✓				**Santé Canada (Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits)** pour les décisions stratégiques et les conseils concernant les anciens combattants autochtones.	S
✓		✓		**Secrétariat du Conseil du Trésor** pour Service Canada, le service « Gouvernement en direct » pour les Canadiens, les changements aux règlements et les questions touchant les personnes âgées et le vieillissement de la société.	S
✓	✓	✓	✓	**Solliciteur général du Canada (Gendarmerie royale du Canada)** pour les questions touchant les clients de la GRC, les activités commémoratives et les enquêtes sur les fraudes.	S/P
		✓		**Statistiques Canada** pour les données et renseignements d'ordre économiques.	S
✓		✓	✓	**Travaux publiques et services gouvernementaux Canada** pour le paiement des prestations (virement automatique ou impression des chèques) et pour la préparation de contrats pour le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne ainsi que les contrats liés à la commémoration.	S/P

Nos principaux partenaires						
✓ Prestations et services ✓ Défense des droits relatifs aux pensions ✓ « Le Canada se souvient » ✓ Administration ministérielle ✓ Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				Nota : Cette liste ne vise à énumérer tous les ministères ou organismes qui collaborent avec ACC.		Rôle de soutien (S) et/ou de prestation (P)
Ministères Fédéraux						
✓	✓			**Affaires étrangères et du Commerce international** pour les questions diplomatiques internationales touchant les clients étrangers, la coordination d'activités commémoratives dans d'autres pays et la collaboration à l'Initiative de coordination des soins de santé.		S/P
✓				**Affaires indiennes et du Nord Canada** sur les questions touchant les anciens combattants autochtones.		S/P
✓	✓	✓	✓	**Défense nationale** pour les questions concernant les clients des Forces canadiennes et les activités commémoratives, et pour sa collaboration au Projet pilote de services cliniques de santé mentale et à l'Initiative de coordination des soins de santé.		S/P
✓				**Développement des ressources humaines Canada** pour l'échange d'information sur les clients communs.		S
		✓		**Finances** pour les décisions stratégiques et le soutien législatif.		S
✓	✓			**Industrie Canada** pour le Projet d'amélioration de l'accès à l'information, le site Web d'Info-aînés Canada, et les activités commémoratives.		S/P
✓	✓			**Justice** pour les questions d'ordre juridique ainsi que pour ses conseils et son soutien.		S
	✓			**Patrimoine canadien** pour sa collaboration aux activités commémoratives.		S/P
✓				**Santé Canada** pour l'Initiative de prévention des chutes, Info-aînés Canada et pour son aide et ses conseils sur les questions touchant la santé et les personnes âgées.		S/P
✓				**Santé Canada (Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits)** pour les décisions stratégiques et les conseils concernant les anciens combattants autochtones.		S
✓		✓		**Secrétariat du Conseil du Trésor** pour Service Canada, le service « Gouvernement en direct » pour les Canadiens, les changements aux règlements et les questions touchant les personnes âgées et le vieillissement de la société.		S
✓	✓	✓	✓	**Solliciteur général du Canada (Gendarmerie royale du Canada)** pour les questions touchant les clients de la GRC, les activités commémoratives et les enquêtes sur les fraudes.		S/P
		✓		**Statistiques Canada** pour les données et renseignements d'ordre économiques.		S
✓		✓	✓	**Travaux publiques et services gouvernementaux Canada** pour le paiement des prestations (virement automatique ou impression des chèques) et pour la préparation de contrats pour le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne ainsi que les contrats liés à la commémoration.		S/P

Nos principaux partenaires

✓ Prestations et services
✓ Défense des droits relatifs aux pensions
✓ « Le Canada se souvient »
✓ Administration ministérielle
✓ Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Nota : Cette liste ne vise à énumérer tous les ministères ou organismes qui collaborent avec ACC.

				Rôle de soutien (S) et/ou de prestation (P)
Provinces et Territoires				
✓	✓		**Gouvernements ou organismes provinciaux ou territoriaux** pour la conception, l'exécution et/ou la coordination de programmes et de services destinés aux clients d'ACC conformément à la Loi canadienne sur la santé et à l'entente cadre sur l'Union social; pour la collaboration à des projets pilotes conjoints comme les Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés; et pour la coordination d'activités commémoratives partout au pays.	S/P
Autres				
	✓		**Commission canadienne des droits de la personne** pour les questions touchant l'emploi et l'équité salariale.	S
	✓		***Commonwealth War Graves Commission*** pour l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays.	S/P
	✓		**Fonds du Souvenir** pour le paiement de prestations de funérailles et d'inhumation au nom des clients d'ACC.	P
✓	✓		**Gouvernements étrangers et organismes internationaux** pour la vérification du statut d'ancien combattant allié vivant au Canada, les enquêtes sur les fraudes et la coordination d'activités commémoratives à l'étranger.	S/P
✓	✓	✓	**Organismes d'anciens combattants** pour les conseils fournis sur les questions touchant les anciens combattants et pour la coordination d'activités commémoratives. Plus précisément, le Ministère collabore avec la **Légion royale canadienne** lorsque celle-ci représente les anciens combattants aux audiences de révision et d'appel et il collabore à différents projets (Projet d'identification et d'examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées, projets d'élaboration de politiques en matière de vie autonome, et Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé).	S/P
✓	✓		**Le secteur bénévole** pour la conception, l'exécution et/ou la coordination de programmes et de services destinés aux clients d'ACC et pour la coordination d'activités commémoratives partout au pays.	S/P
✓			**Service Croix Bleue de l'Atlantique** pour l'administration des paiements au nom des clients d'ACC en ce qui a trait aux médicaments, prothèses et autres appareils et services de santé par le biais du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé.	P

Nos principaux partenaires

✓ Prestations et services
✓ Défense des droits relatifs aux pensions
✓ « Le Canada se souvient »
✓ Administration ministérielle
✓ Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Nota : Cette liste ne vise à énumérer tous les ministères ou organismes qui collaborent avec ACC.

				Rôle de soutien (S) et/ou de prestation (P)
Provinces et Territoires				
✓	✓		**Gouvernements ou organismes provinciaux ou territoriaux** pour la conception, l'exécution et/ou la coordination de programmes et de services destinés aux clients d'ACC conformément à la Loi canadienne sur la santé et à l'entente cadre sur l'Union social; pour la collaboration à des projets pilotes conjoints comme les Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés; et pour la coordination d'activités commémoratives partout au pays.	S/P
Autres				
	✓		**Commission canadienne des droits de la personne** pour les questions touchant l'emploi et l'équité salariale.	S
	✓		***Commonwealth War Graves Commission*** pour l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays.	S/P
	✓		**Fonds du Souvenir** pour le paiement de prestations de funérailles et d'inhumation au nom des clients d'ACC.	P
✓	✓		**Gouvernements étrangers et organismes internationaux** pour la vérification du statut d'ancien combattant allié vivant au Canada, les enquêtes sur les fraudes et la coordination d'activités commémoratives à l'étranger.	S/P
✓	✓	✓	**Organismes d'anciens combattants** pour les conseils fournis sur les questions touchant les anciens combattants et pour la coordination d'activités commémoratives. Plus précisément, le Ministère collabore avec la **Légion royale canadienne** lorsque celle-ci représente les anciens combattants aux audiences de révision et d'appel et il collabore à différents projets (Projet d'identification et d'examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées, projets d'élaboration de politiques en matière de vie autonome, et Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé).	S/P
✓	✓		**Le secteur bénévole** pour la conception, l'exécution et/ou la coordination de programmes et de services destinés aux clients d'ACC et pour la coordination d'activités commémoratives partout au pays.	S/P
✓			**Service Croix Bleue de l'Atlantique** pour l'administration des paiements au nom des clients d'ACC en ce qui a trait aux médicaments, prothèses et autres appareils et services de santé par le biais du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé.	P

Reconnaissance du mérite de nos employés et de leur rendement

« Des sondages répétés ont révélé ce que presque tous les employés de la fonction publique savent déjà : la reconnaissance d'un travail bien fait constitue l'élément de motivation ultime du rendement d'un employé. Il est clair qu'une gestion améliorée des ressources humaines à la fonction publique ne peut se faire sans que les ministères et les organismes trouvent des façons d'instaurer une culture de la reconnaissance. »

Larry Murray, sous-ministre, Anciens Combattants Canada et sous-ministre champion de la fierté et de la reconnaissance

Prix du chef de la fonction publique
Cette récompense, décernée par le greffier du Conseil privé, rend hommage aux employés qui témoignent le mieux des efforts des fonctionnaires pour relever les défis mentionnés dans le *Rapport annuel du greffier du Conseil privé au premier ministre du Canada*

Verna Bruce, sous-ministre déléguée
En décembre 2001, le Prix du chef de la fonction publique a été remis par le greffier du Conseil privé à notre sous-ministre déléguée, **Verna Bruce**, pour avoir valorisé et soutenu les gens au sein du Ministère. Sa conviction profonde que chaque employé peut être un leader et apporter une contribution précieuse à l'organisation a conduit à la mise sur pied de programmes évolutifs et innovateurs dont elle a fait la promotion dans l'ensemble de la fonction publique. Le soutien qu'elle a à coeur d'apporter aux employés, partout au pays, fait d'Anciens Combattants Canada « un véritable milieu de travail de choix ».

Mentions élogieuses du sous-ministre et du président du TACRA
Ces distinctions ont pour but de reconnaître le mérite des employés dont le rendement et/ou la contribution exceptionnels ont favorisé la réalisation des objectifs du Ministère ou du Tribunal.

Richard Brunton, directeur, Législation du Portefeuille
On a voulu souligner son dévouement exemplaire et son engagement persistant à servir les intérêts du gouvernement du Canada dans l'exercice de son mandat auprès des anciens combattants canadiens.

Équipe de coordination du projet « Les Victimes de la paix » : Brenda MacCormack, Brian MacGregor, Sharon Lourenso, Michelle MacAulay, Sue LeMaistre, Aidan Sheridan, Lt. Col. David Rogers, Violet Parker, Loran Fevens, Sharon McGuigan, Cindy Gallant, Louise Campbell
En reconnaissance de leur contribution au succès du coffret vidéo « Les Victimes de la paix ».

Pierre St-Onge, directeur de district, Québec
En reconnaissance du leadership remarquable dont il a fait preuve pour créer une culture organisationnelle fondée sur la confiance, la transparence, le respect et le travail d'équipe.

Bureau de district de Québec : Jeanine Mecteau, Suzanne Gendron, Régis Gagnon, Francine Picard, Silvie Dion, Sylvie Bernier, Josée Pouliot, Carole Rouleau, Marie-Hélène Loranger, Michel Duchesne, Jean-Marc Turgeon, Pierre St-Onge, Jean Bédard, Gilles Blouin, Claude Boivin, Anne Gasseau, André Martel, Robert Martin, Suzie Ouellet, Lise Pépin, Réjean Picard, Nathalie Proulx, Fabienne Cayer, Carole Coulombe, Suzanne Couturier, Suzanne Galipeau, Chantal Goupil, Hélène Grand'Maison, Jocelyne Lachance, Lucie Lambert, France Pagé, Carmen Poulin, Chantal Picard, Diane Regaudie, Francine Côté, Sylvie Delisle, Dr. Guy Frenette, Denis Morissette, Madeleine Guay, Pierrette Potvin, Annie Dubé, Carol Savard
En reconnaissance de leur travail exceptionnel et soutenu au sein de l'équipe du bureau de district de Québec en ce qui concerne les services fournis aux membres des Forces canadiennes.

Ron Herbert, directeur général, Direction générale des opérations nationales
En reconnaissance de son dévouement sans faille, de son leadership exceptionnel et de sa contribution personnelle remarquable au succès du Projet de remaniement des prestations.

Ron Gosson, analyste des pension et des allocations, Administration centrale du TACRA
En reconnaissance de son dévouement, de son excellent travail et des services offerts aux Canadiens qui ont si bien servi leur pays.

Prix APEX du leadership pour l'innovation dans la prestation de services

Programme de dysphagie et équipe du Projet innovateur de traitement par la nutrition : Thérèse Dufresne, Isabelle Germain, Sophie Brousseau, Nicole Lachance, Louise Landry, Sonia Elian, Julie Gadoury, Johanne Lussier, Johanne Rochefort, Céline Arseneault, Françine Gendron, Pauline Bourbonnais, Marc Bourbonnais, Richard Gauvin, Normand Piché, Janet Steer, Dr. Pierre Paquette, Rachel Corneille Gravel

L'Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) a rendu hommage au Programme de dysphagie et à l'équipe du Projet innovateur de traitement par la nutrition de l'Hôpital Sainte-Anne en lui décernant son prix du leadership en matière d'innovation.

Prix d'excellence d'Anciens Combattants 2001

Cette distinction prestigieuse, décernée par le ministre des Anciens Combattants, reconnaît le mérite des employés qui ont apporté une importante contribution à l'organisation au-delà des exigences de leur poste, ou dont la contribution a beaucoup profité aux anciens combattants canadiens ou à leur famille, ou encore dont la qualité exceptionnelle du service offert aux clients, à l'intérieur comme à l'extérieur, a donné naissance à des pratiques exemplaires au sein du Portefeuille.

Francine Sauvé, infirmière-chef - Unité 5B, Hôpital Sainte-Anne

On a voulu souligner sa contribution exceptionnelle pour ce qui est d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants et de leur famille, et de mieux répondre à leurs besoins en matière de soins et de qualité de vie. Elle est également reconnue par ses collègues infirmières comme un des piliers de l'établissement, comme un guide et une personne-ressource et, par tous les chefs de département de l'hôpital, comme une gestionnaire dynamique et compétente – un véritable leader. Elle est aimée et appréciée par les patients et leur famille depuis qu'elle a commencé à travailler à l'hôpital, il y a 25 ans. Cette femme ne baisse jamais les bras, elle se dévoue corps et âme aux anciens combattants et a toujours en tête des projets visant à maintenir l'excellence des soins et des services dispensés aux anciens combattants.

Kathy Stewart, Administratrice des systèmes, Administration centrale du TACRA
On a voulu reconnaître l'excellence de son travail et l'efficacité des normes qu'elle établit pour les autres. Elle a joué un rôle de chef de file dans l'élaboration et la mise en oeuvre de la version 2 du Réseau de prestation des services aux clients, lequel a eu une incidence majeure sur le fonctionnement du Tribunal et le travail de son personnel. Cette employée exemplaire a contribué aux nombreuses réussites du Tribunal. L'intérêt qu'elle porte à l'excellence du service aux clients, à l'apprentissage continu et au travail d'équipe fait d'elle une digne récipiendaire.

Ken Parkinson et Beverly Greig - Bureau de district de Victoria
On a voulu reconnaître le caractère innovateur du travail qu'ils ont effectué au niveau de la planification des soins de santé dans le but d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants, de leur famille et des soignants au Veterans Health Centre - The Lodge à Broadmead. Grâce à leurs efforts, ce centre, qui devait constituer une mesure provisoire destinée à atténuer la pression et à soutenir les anciens combattants en attente d'une place dans un établissement de soins de longue durée ainsi que les familles et les soignants, est devenu un programme de quatre ans comportant des services élargis.

Eric Marinacci, directeur régional du Bureau de services juridiques des pensions - Région de l'est
On a voulu reconnaître l'importante contribution qu'il a apportée au Bureau de services juridiques des pensions en particulier, et au ministère des Anciens Combattants en général. Sa contribution a en outre beaucoup profité aux anciens combattants canadiens et à leur famille.

Prix du leadership
Ce prix vise à reconnaître le mérite des personnes qui ont apporté une contribution exceptionnelle dans le domaine du leadership.

Linda Mayne, agente principale de projets
On a voulu reconnaître son style de leadership, son approche coopérative avec ses subordonnées, sa vision ainsi que sa compréhension des besoins des clients – toutes des choses qui ont permis à son personnel de s'exceller.

Bob Mercer, directeur exécutif, Secteur des affaires publiques
On a voulu reconnaître ses qualités de chef pour ce qui est d'amener les autres à partager sa vision des choses. Il n'a pas craint de sortir des sentiers battus et il a encouragé les autres à remettre en question le statu quo. Il a aussi fait voir aux autres les possibilités qui peuvent s'offrir à ceux qui adoptent la voie du changement.

Adélard Comeau, gestionnaire en ressources humaines
On a voulu reconnaître ses qualités de chef pour ce qui est d'imaginer des moyens d'atteindre l'objectif et de partager sa vision des choses. Il s'est toujours montré à la hauteur, aussi bien par sa compétence que par ses valeurs personnelles. Son engagement à l'égard du service aux clients a été manifeste dans chaque projet mis en oeuvre, sa préoccupation première étant toujours été l'incidence du projet sur le client.

Sites Web

Portefeuille des Anciens Combattants	
Page d'accueil d'ACC	www.vac-acc.gc.ca
Budget des dépenses d'AC 2001-2002, Partie III – Rapport sur les plans et priorités	
Rapport de rendement d'AC pour la période se terminant le 31 mars 2000	www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports
Stratégie de développement durable d'AC	
Mémorial virtuel de guerre du Canada	www.memorialvirtuel.gc.ca
Info-aînés Canada	www.aines.gc.ca
Page d'accueil du TACRA	www.vrab-tacra.gc.ca
Secrétariat du Conseil du Trésor	
Le rendement du Canada 2002	www.tbs-sct.gc.ca/rma/communic/communif.asp
Gouvernement en direct	www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp
Rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor	www.tbs-sct.gc.ca/repsproj_f.html
Initiative d'amélioration du service	www.cio-dpi.gc.ca/si-as/index_f.asp
Autres liens	
Discours du Trône ouvrant la première session de la trente-septième Législature, le 30 janvier 2001	www.sft-ddt.gc.ca
Commonwealth War Graves Commission	www.cwgc.org

Acronymes utilisés

AC ..... Anciens Combattants (comprend ACC et TACRA)
ACC ..... Anciens Combattants Canada
ACC-FC ..... Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes
AINC ..... Affaires indiennes et du Nord Canada
AIPRP ..... Accès à l'information et Protection des renseignements personnels
APEX ..... Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada
BSJP ..... Bureau de services juridiques des pensions
CCASS ..... Conseil canadien d'agrément des services de santé
CPDNAC ..... Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants
ETP ..... Équivalent temps plein
FC ..... Forces canadiennes
GED ..... Gouvernement en direct
GRC ..... Gendarmerie royale du Canada
ICSS ..... Initiative de coordination des soins de santé
LAP ..... Lits d'accès en priorité
LRC ..... Légion royale canadienne
MVGC ..... Mémorial virtuel de guerre du Canada
MDN ..... Ministère de la Défense nationale
PAAC ..... Programme pour l'autonomie des anciens combattants
PAC ..... Programme d'accès communautaire
PRMCCCB ..... Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille
RPP ..... Rapport sur les plans et les priorités
RPSC ..... Réseau de prestation des services aux clients
SCBA ..... Service Croix Bleue de l'Atlantique
SCT ..... Système de comptabilisation des traitements
SDD ..... Stratégie de développement durable
SFTDSS ..... Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé
SIACA ..... Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés
SIF ..... Stratégie d'information financière
SPSC ..... Services de préparation à une seconde carrière
SSPT ..... Syndrome de stress post-traumatique
SSVSO ..... Soutien social aux victimes de stress opérationnel
TRN ..... Table ronde nationale
TACRA ..... Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Index

allocations d'ancien combattant 7, 8, 9, 15, 50, 51, 52
anciens combattants de la guerre . . . . . ii, iii, 2, 3, 8, 25, 67
anciens combattants de la marine marchande . . . . . iv, 17, 69
anciens combattants des Forces canadiennes . ii, iii, iv, 2, 21, 28, 57, 65, 67
anciens combattants des Premières nations 17, 18
appel . i, v, 3, 4, 7, 9, 15, 19, 21, 35, 36, 39, 50, 51, 52, 54, 58, 59, 70, 81, 83, ... 84, 86, 88, 96
Approche pour un service axé sur le client 10
Bureau de services juridiques des pensions 9, 35, 53, 94
Commonwealth War Graves Commission 9, 38, 40
conférence nationale des chefs des services aux clients d'ACC . . . . iv, 24
Conseil canadien d'agrément des services de santé . . . . . ii, 28
Conseil consultatif ACC-FC 21
Conseil consultatif de gérontologie d'ACC . . . . . iv, 1, 24
Enjeu national des soins de longue durée 29
Fonds du Souvenir 9, 40
Forces canadiennes . ii, iv, 1, 2, 3, 4, 8, 10, 11, 12, 16, 19, 20, 22, 34, 35, 49, ... 52, 54, 92
Gendarmerie royale du Canada . . . . . ii, 7, 8, 11, 18, 34, 35
Gouvernement en direct 21, 31, 62, 69
Hôpital Sainte-Anne . . . . . iii, iv, 2, 8, 28, 29, 69, 93
Infirmières de l'Ordre de Victoria 27
Info-aînés Canada 31, 62
Initiative de coordination des soins de santé . . . . . v, 59
Initiative de prévention des chutes 30
Initiative du secteur bénévole 27
Initiative nationale de soins aux personnes atteintes de démence . . . 30
Initiatives en matière de recherche 25
Légion royale canadienne . . . . . ii, 27, 29, 34, 53
lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension 20, 21
Livres du Souvenir 42
médaille ou décoration 40
Mémorial virtuel de guerre du Canada 41, 49
Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants . . . . . iii, 44, 49
Métis et les Indiens non inscrits 18
Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel . 38, 39, 43
Monument commémoratif du Canada à Vimy . . . . . iv, 39, 43
Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel 39

partenaires 10, 27, 34, 43, 49, 50, 59
pensions d'invalidité . . . . . i, ii, 7, 8, 15, 18, 20, 23, 45, 50, 51, 69
Politique sur les anciens combattants autochtones 17
Programme pour l'autonomie des anciens combattants . . . ii, 2, 9, 25, 67
Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes 22
Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé . . . . . ii, 34
Projet de réforme ou de rationalisation des décisions sur les pensions 19
Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille 38, 69
Projet de Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés 27
recours 9, 19, 36, 69
Recours collectif Authorson 19, 69
Réseau de prestation des services aux clients . . . . . iv, 26, 36, 40, 47, 94
résultats stratégiques . . . . . v, 1, 12
Salut! 9, 49
Semaine des anciens combattants . . . . . iii, 42, 43
Service Croix Bleue de l'Atlantique . . . . . ii, 18, 34
soins de santé . . . . . i, ii, 1, 2, 9, 10, 15, 16, 18, 26, 34, 45, 59, 62, 67, 87, 94
Sondage national sur la satisfaction de la clientèle . . . . . iv, 50
Stratégie de soins en établissement 29, 30
Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé . . . . ii, 34
Table des invalidités 20, 21
Table ronde nationale 17